

**ESTRATEGIAS PARA EL EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA LABORAL Y  
FAMILIAR EN TRABAJADORES DE TELECOMUNICACIONES DEL  
DEPARTAMENTO DE VENTAS**

**TRABAJO DE GRADO**

**Ps. JAIME FERRO VÁSQUEZ**

**Bernal Manrique Karen (426796); Sánchez Torres Geraldine (426818)**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
CURSO DE ESPECIAL INTERÉS: MANAGEMENT DE GESTIÓN HUMANA  
BOGOTÁ D.C., Noviembre de 2020**



La presente obra está bajo una licencia:  
**Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)**

Para leer el texto completo de la licencia, visita:  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

**Usted es libre de:**



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra  
hacer obras derivadas

**Bajo las condiciones siguientes:**



**Atribución** — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



**No Comercial** — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

### **Agradecimientos**

Nuestros agradecimientos a quienes nos asesoraron en el desarrollo del Trabajo de Grado: Management de gestión humana por Jaime Ferro Vásquez, quien acompañó y apoyó este proceso, por medio del seguimiento y conocimiento brindado, que permitió dar logro al proyecto.

A la Universidad por su formación integral, generando la creación de grandes profesionales con fundamentos en la investigación y emprendimiento de manera certera.

### **Dedicatoria**

Dedicamos este logro principalmente a Dios, por ser fuente de fortaleza para cumplir uno de nuestros anhelos más deseados, igualmente a todos nuestros familiares y docentes que han estado presentes en nuestra trayectoria como estudiantes y personas, gracias por ser una fuente motivacional para cumplir este objetivo.

## Tabla de contenido

Resumen, 5
Justificación, 5
Importancia, 6
Necesidad, 6
Satisfacción, 7
Marco Referencial, 7
Objetivos, 24
Objetivo General, 24
Objetivos Específicos, 24
Método, 25
Estudio del Mercado, 25
a. Objetivo General del Estudio de Mercado.
b. Objetivos Específicos del estudio de Mercado.
c. Descripción del producto
d. Nombre, logo
e. Producto básico
f. Producto real
g. Producto ampliado
h. Clientes – segmentación
i. Mercado potencial
j. Mercado meta
k. Mercado objetivo
l. Competencia
m. Directa
n. Sucedánea
o. Canal de distribución
Presupuesto, 37
Resultados, 40

Discusión y Conclusiones, 92

Referencias, 94

## **ESTRATEGIAS PARA EL EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR EN TRABAJADORES DE TELECOMUNICACIONES DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS.**

### **Resumen**

El objetivo del presente documento es dar conocer la creación de nuestro producto armonía funcional, el cual consiste en ofrecer estrategias de equilibrio para la vida laboral y vida familiar en trabajadores de empresas de telecomunicaciones del departamento de ventas, ubicados en chapinero - Bogotá, este se basó en el modelo causal de Spillover Theory, en donde se postula que las conductas y emociones se transfiere de una esfera a otra, por lo tanto se diseñó una propuesta la cual consta de la creación de producto de cuatro capacitaciones con una duración de dos meses, enfocadas en necesidades de autocuidado, regulación emocional, manejo del tiempo y manejo de la carga laboral.

**Palabras claves:** Familia, trabajo, estrategias.

### **Justificación**

En la actualidad el tema del estrés laboral ha venido afectando de forma crítica la estabilidad y calidad de vida de los empleados, específicamente en su relación directa con el ámbito familiar lo que implica un bajo desempeño y baja motivación laboral. Con base en estos argumentos se decidió trabajar sobre estrategias prácticas y útiles, por medio de capacitaciones que permitan el entrenamiento de habilidades que desarrollen en el empleado un equilibrio en estas dos áreas. La población para trabajar pertenece al departamento de ventas de las empresas de telecomunicaciones, en las que se han detectado altos niveles de estrés laboral a causa de la exigencia en las metas que deben cumplir. La necesidad de equilibrar las áreas de trabajo y de familia en las entidades, adquiere una mayor atención debido al efecto en su bienestar. La integración de ambas áreas ha generado repercusiones en el individuo, generando incremento en enfermedades

de salud a nivel respiratorio, cardiovascular, intestinal y a nivel cognitivo altera los estado de estrés y depresión (Padilla, Peña & Arriaga, 2006).

La importancia de esta capacitación radica en permitir a la empresa mejorar el desempeño laboral de sus empleados, posiblemente un incremento en sus ventas, y promover la calidad de vida y el bienestar en sus empleados a partir de la regulación emocional laboral, la protección social, el autocuidado, manejo de carga y manejo del presupuesto familiar. Temas que serán tratados en cada sesión de la capacitación.

El manejo del equilibrio entre el trabajo y familia, es una de las tensiones que más se afectan el clima organizacional; la importancia de buscar una estabilidad ante ambos roles, surge a través de las consecuencias que su desatención ha presentado, como la insatisfacción laboral, bajo nivel de desempeño y compromiso con la misma, lo que conlleva a la desvinculación de la empresa en busca de dar solución por medio de otro empleo, por lo tanto se establece la importancia del rol directivo ante el manejo y reducción de este conflicto (Castillo, Fuchs, Vera, Arizkuren & Agarwala, 2011)

El equilibrio entre la calidad de vida familiar y la vida laboral es un debate constante debido a que la buena relación de estos dos aspectos permite tener una mejor calidad de vida en general, por esta razón es de gran importancia que un trabajador sepa hallar la armonía entre lo profesional y lo familiar,

Su necesidad de estudio surge ante los factores que son provocados ante su disonancia, aumento de depresión y ansiedad, afectación ante la concentración y el rendimiento, intenciones de cambio de empleo. Respecto a estos conflictos, se ha evidenciado que ante el apoyo por parte de los directivos y la misma organización se reduce la tensión del conflicto de sus trabajadores (Castillo et al. 2011).

Por lo tanto, no es suficiente con ofrecer beneficios, se establece la importancia de generar una cultura que fomente la práctica ante la gestión eficaz del equilibrio trabajo-vida familiar, lo cual permite generar un apoyo de permanencia en la empresa, dado que los índices de deserción o cambio laboral indican ser este un factor que conlleva a tomar dicha decisión (Castillo et al., 2011).

Se ha demostrado que al momento en que las empresas brindan un gana -gana en beneficios tanto a nivel laboral como familiar del empleado, se crea un mayor compromiso en sus labores; lo dicho anteriormente nos permite crear una alternativa para empleados de empresas de telecomunicaciones en departamentos de ventas, en estrategias como manejo de tiempo, reducción de estrés laboral, beneficios organizacionales (seguridad y salud en el trabajo), fijación de metas considerables y reales en función de resultados.

Este servicio permitirá generar estrategias de manejo ante ambos roles, implicando el compromiso tanto de la organización como de sus empleados, lo cual ofrece mayor estabilidad, mayor desempeño laboral y calidad de vida para los mimos.

La vida laboral es considerada como una de las actividades de mayor importancia en la calidad de vida de los seres humanos; influyendo en la integración y el ajuste tanto psicológico como social de los individuos (Blanch, 1996). Sin embargo, existe una necesidad básica en el ser humano arraigada a la colectividad, y los valores familiares, es decir a disponer de un hogar, de afecto y estabilidad. Lo que de igual forma hace a la vida familiar una de las áreas de ajuste más importantes dentro de la calidad de vida de los individuos.

Según Clarck (2000) durante la década de los setenta las investigaciones asumen el impacto del trabajo (conductual y emocionalmente) sobre la familia y viceversa. Actualmente, se ha visibilizado que dentro de la calidad de vida de los trabajadores se deben tener en cuenta la sincronía de los aspectos de la vida familiar y de la laboral, ya que una influye sobre la otra (Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas, 2002) .

Dentro de las perspectivas que han relacionado estas dos áreas básicas e indispensables en el individuo, Edwards y Rothbard (2000), visibilizan seis posibles modelos causales y no causales en relación con la vida familiar y laboral; en cuanto a los modelos causales asumen que un dominio en una de estas áreas impacta en la otra.

De igual forma es importante mencionar los modelos de Spillover y Compensatorio, de esta manera como postula Staines (1980) en “Spillover Theory” se tiene en cuenta que, si bien existen límites temporales y físicos entre el trabajo y la familia, las emociones y acciones que tenemos en cada una de estas dos áreas recae sobre la otra, por ejemplo, si



se presenta algún conflicto familia, el trabajador no va a tener una buena disposición para laborar. En cuanto la “Teoría de la Compensación”, se tiene en cuenta la relación inversa entre familia y trabajo, donde los individuos ejecutan planes de acción que permitan compensar las debilidades de una área con la otra, por ejemplo, un empleado presenta conflictos con sus compañeros en el trabajo, este empleado buscará obtener una sana convivencia en la interacción con sus familiares.

A su vez, diversos enfoques teóricos se han utilizado para entender las dinámicas que se pueden presentar para el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal. Como afirma Rodríguez y Dabos (2016), se encuentran estas teorías:

1. Teoría de la Identidad social: Aborda la construcción de esta, donde se da la respuesta a que todas las personas cumplen diferentes roles en múltiples contextos en los que deben actuar, este enfoque ha sido utilizado en la construcción tanto individual como organizacional, de tal manera de dar estrategias para encontrar el equilibrio entre trabajo y vida.

2. Teoría de delimitación de dominios: Dentro de esta teoría se tiene en cuenta cómo los individuos conectan la construcción, el mantenimiento y desvinculación entre los espacios y límites entre la vida laboral y la vida personal, donde el individuo no solo tiene en cuenta lo que entiende por límites, sino que ve la percepción de los otros sobre los límites. De esta manera, los límites pueden estar integrados o segmentados, la flexibilidad está relacionada con la capacidad de acomodar límites físicos temporales para atender las demandas de la vida laboral o personal, así los individuos pueden crear estrategias de equilibrio para estas.

3. Teoría de gestión de la vida: Esta teoría pretende abordar un balance positivo entre ganancias y pérdidas de recursos de los individuos, además de esto el individuo plantea una serie de objetivos, uno de ellos es el objetivo de comportamiento de selección, esta estrategia es utilizada para el gestionamiento de limitaciones en sus vidas, otro de los objetivos es el comportamiento de optimización, que hacen referencia al mantenimiento de recursos que favorecen a los objetivos fijados y por último el comportamiento de

compensación, a los que hace referencia los planes alternativos para hacer frente a la pérdida de los recursos.

Por lo tanto, Debeljuh y Jáuregui (2004) proponen tres pilares para el equilibrio trabajo y familia, primero; el trabajador, es el responsable de implementar adecuadas estrategias que le permitan regular y responder a las obligaciones familiares y laborales, segundo, el estado; es el encargado de velar por los intereses familiares y por la creación de los marcos legales, tales como políticas laborales que generen un equilibrio en estas dos áreas. Y, por último, la empresa; es la encargada de asegurar el bienestar de los empleados y crear un clima laboral que posibilite el dominio y equilibrio familia – trabajo.

Debido a que los roles sociales comprenden un significado y una estructura en la calidad de vida de las personas, se ha tratado de comprender el grado de flexibilidad y permeabilidad que existe entre los límites de cada una de ellas, enfatizando en su rol laboral y familiar. Puesto que se ha evidenciado que existe una relación directa entre el conflicto familia - trabajo, que producen niveles de ausentismo y estrés laboral, y de forma inversa el conflicto trabajo - familia y satisfacción laboral que aumenta en situaciones de estrés. De acuerdo con Frone (2003), la concepción de “Equilibrio Trabajo - Familia”, tiene dos significados, por un lado, la falta de conflicto o interferencia entre el trabajo y los papeles familiares y por otro, el modo como el trabajo enriquece la vida familiar y establece un equilibrio positivo, centrado en el concepto de “Facilitación Trabajo - Familia”.

En medida que los individuos desempeñan diversos roles, a medida que se cumplen las expectativas de un rol, se puede llegar a dejar de lado un rol, disminuyendo de esta manera su desempeño generando un conflicto (Judge, Boudreau & Bretz, 1994). No obstante, como afirma Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek y Rosenthal (1964) dicho conflicto entre roles hace referencia, a la presentación simultánea de diversas presiones, de esta manera ejercer un rol al tiempo con el otro, no permite responder con la misma eficacia.

Como afirma Goff, Mount y Jamison (1990), los bienes y servicios para suplir las necesidades básicas tanto individuales como familiares provienen de la retribución del trabajo, es decir, dependen del grado de cumplimiento del rol en el trabajo, muchas veces

estos dos componentes se entrelazan y no se termina cumpliendo alguno de los dos a cabalidad, por esto, la sobrecarga en un rol influye directamente entre ambos componentes. Cabe resaltar que la sobrecarga en un rol está determinada por la percepción de cada individuo, debido a que muchas veces las personas ven que tienen mucho por hacer y no disponen del tiempo suficiente para el cumplimiento de las diferentes tareas, de esta manera, se pueden presentar dos situaciones: 1) La sobrecarga laboral está relacionada positivamente con el cumplimiento del rol laboral y en contra del cumplimiento del rol familiar y 2) La sobrecarga familiar está relacionada positivamente con el cumplimiento del rol familiar, pero en contraposición al cumplimiento del rol laboral (Aryee, Luk, Leung & Lo, 1999).

Las investigaciones en torno a la interacción trabajo-familia, tradicionalmente se han centrado en la perspectiva del conflicto, asumiendo que las personas participan en múltiples papeles, lo que deriva inevitablemente en conflicto y estrés, en detrimento de su calidad de vida (Barnett, 1988).

De acuerdo con Allen (2001), Andreassi y Thompson (2008), se han determinado cuatro componentes primordiales en las organizaciones, que permiten cumplir con el objetivo de fomentar un ambiente de trabajo favorable. Estas corresponden al establecimiento de políticas y prácticas de conciliación familia – trabajo orientadas al equilibrio de las demandas en ambas áreas, contexto promoción de una cultura y clima organizacional en concordancia a las políticas establecidas, es decir, se debe reflejar una verdadera preocupación de la organización por el bienestar de sus empleados y sus familias, así mismo relaciones respetuosas con los jefes y compañeros en el entorno laboral.

Uno de los cambios a nivel económico, político y social se evidencia ante la incorporación de la mujer en el ámbito laboral, generando cambios significativos y acentuando el conflicto de vida laboral y familiar. Históricamente la relación de ambos roles se basaba en un modelo de padre - proveedor y madre – cuidadora, por lo tanto, el hombre era visto desde un rol productivo y como principal fuente de ingresos y la mujer como rol reproductivo (Álvarez & Gómez, 2011).

Su incorporación surge ante el aumento de la educación, la necesidad de ingresos en el hogar y la igualdad con los hombres, donde asume no solo el rol laboral, sino el rol de cuidadora. Ante esto, se identificó la fuerte demanda de tiempo laboral, que afecta los deberes en la vida familiar; el cuidado de los niños, el que ambos trabajen o el ser padre o madre solteros. Para llevar a cabo un buen desempeño ante ambos roles, se requiere de tiempo y energía, así que cuando uno de los ámbitos sobrepasa las demandas del otro, se generan afectaciones ante la cantidad y calidad de tiempo, disminuye el desempeño y la capacidad de responder a las actividades de ambos roles (Álvarez & Gómez, 2011).

Teniendo en cuenta lo anterior, Park, Ofori-Dankwa y Bishop (1994) identificaron que permanecer conectado al trabajo por medio de los ordenadores o móviles se ha convertido en la nueva norma de las entidades, estas interfieren negativamente en el tiempo dedicado a la familiar, generando el incremento de estrés laboral. Estos autores evidenciaron que si un individuo de la pareja se encuentra en niveles de estrés este puede afectar a su pareja, y así mismo, si ambos se encuentran estresados por asuntos laborales incrementa la tensión en el hogar y no se logra discriminar el hogar como un espacio para recargar energía.

Otro punto relevante, es lograr conciliar la vida familiar y la vida personal, donde puede llegar a afectar a hombres y mujeres; en los roles de la sociedad la mujer juega un papel fundamental debido a que cumple con una doble carga al momento de responder en su hogar y encontrar el acceso al empleo, de esta manera, la distribución de tareas y de responsabilidades familiares, los hombres dedican por lo menos dos horas a labores del hogar, mientras que las mujeres dedican aproximadamente entre cinco y seis horas. A partir de esto, desde las áreas de recursos humanos la implementación de estrategias para lograr un equilibrio entre los componentes nombrados, permiten tener un mayor beneficio en relación con la satisfacción del trabajador/a (Acosta, Campos, Escrig, García, Martí, Ortí, Pascual, Querol, Sales, & Alcañiz, 2014).

Se resalta que, en este proceso de conciliación, el apoyo del supervisor es esencialmente beneficioso para los trabajadores que dedican amplio tiempo al trabajo. Y de igual manera el apoyo de la pareja permite atenuar el impacto laboral y familiar al momento de ejercer ambos roles (Fox & Dwyer, 1999). En esto coincide Adams, King y

King (1996), que el apoyo familiar, tiene papel fundamental en el área emocional, este contribuye en el desempeño del trabajador ayudando a generar satisfacción en la persona. Por lo tanto, se ha identificado la asociación de satisfacción personal con la participación en el trabajo, y dependiendo de su interferencia, habrá una afectación directa con la familia y la participación de estos.

Ante esto, García (2010), plantea que “la estructura social que rodea a una empresa, indica la forma de trabajo de cada persona, en donde existen dos géneros: hombres y mujeres, que son capaces de desarrollar las mismas actividades, con la misma condición laboral, ya que el éxito del desempeño laboral no depende del sexo, sino de la responsabilidad y la preparación que se tiene”. (p 122.)

Teniendo en cuenta los cambios y las transformaciones que esto ha generado, Martínez (2009) define el “conflicto familia-trabajo como un estado de contraposición que surge dentro del hogar derivado del ámbito laboral, el cual de manera directa está afectando o creando desfases dentro del hogar constituido” (p.57). También conocida como “*La hipótesis de conflicto*” la cual plantea que desempeñar simultáneamente diversos roles, cuyas demandas son incompatibles entre sí, genera tensiones al tratar de dar respuesta a las exigencias de tiempo, energía y recursos personales que conlleva cada uno de estos roles” (Aguirre & Martínez, 2006).

Por lo tanto, *el conflicto entre la vida laboral y la vida familiar* ha sido un tema de gran importancia, estas dos dimensiones poseen un alto grado de influencia en la calidad de vida, su conflicto, genera en la persona un desequilibrio en la manera de llevar a cabo su rol tanto en lo laboral como en lo familiar. Un estudio realizado por Álvarez y Gómez (2011), dio a conocer, que dentro de la dinámica organizacional se evidencia mayor rigidez e imposibilidad de exceder los límites, en cambio la dinámica familiar, es más flexible, permitiendo un rompimiento más factible de patrones. Por lo que se establece que lo laboral genera un mayor efecto negativo en lo familiar. Ante esto, se plantea que la adquisición de los diferentes roles genera un nivel de exigencia y desempeño en ambos, lo cual depende de los recursos de la persona y de su entorno la afectación positiva o

negativa que estos generen. Estos conflictos traen consecuencias físicas, psicológicas y laborales.

Una de las primeras afectaciones es la salud, este se relaciona con niveles elevados de depresión, carencia en la salud física; principalmente hipertensión y aumento en el consumo de alcohol. El conflicto con la familia evidencia la acumulación de estrés, que genera la reducción de productividad y el conflicto en el trabajo, incentiva la búsqueda de placeres externos, en búsqueda del alivio del estrés. (Frone & Russell, 1997).

Seguido a esto, se puede presentar síntomas psicológicos manifestados por medio de la fatiga, el estrés, irritabilidad, la ansiedad y depresión, generando afectación en el desempeño de la persona y el desarrollo de enfermedades corporales. Esto se puede ver evidenciado ante, el bajo rendimiento laboral, ausencia o abandono del puesto de trabajo, desempeño inadecuado y baja motivación con su labor (Andrade & Hernández, 2014).

Y referente a la laborales, Figueroa, Mariñan, Martínez y Norambuena (2012), refieren que el desequilibrio trabajo- familia, produce una preocupación ante el desarrollo profesional, esto a causa de, primero; falta de concentración, disminuyendo su productividad y segundo; falta de lucidez y precisión, que genera lentitud en el desarrollo y baja creatividad en las actividades. Ocasionando inestabilidad en el desempeño y preocupación, dado que, la persona busca proteger su trabajo siendo este el generador de los recursos económicos que solventan sus necesidades.

Ante este conflicto, se ha identificado el papel importante del campo de la psicología organizacional y del trabajo, el cual permite fomentar bases que permitan el bienestar y la conciliación de las responsabilidades del trabajo y de la familia. Teniendo como rol, la identificación de riesgos psicosociales, con el fin de generar caminos de solución, que permitan contrarrestar los efectos negativos de esta relación (Riquelme, Rojas & Jiménez, 2012).

Por otro lado, puede llegar a experimentarse una experiencia enriquecedora en cuanto a experiencias y expectativas positivas en relación con las acciones entre el ámbito

familiar y el ámbito laboral y a lo que respecta en el cumplimiento de ambos roles (Greenhouse & Powell,2006)

También, la cultura entre trabajo y familia en algunas organizaciones, consisten en los supuestos, valores, creencias compartidas al momento en que la organización da un respaldo a la integración entre vida personal y vida laboral de los empleados, como afirma Sivatte & Guadamillas (2014), se pueden identificar las siguientes dimensiones:

1. El apoyo del jefe inmediato hacia la integración entre vida laboral y vida personal de los trabajadores.
2. El apoyo de los directivos y distintas áreas de mandato superior para encontrar un equilibrio entre vida laboral y vida personal de los trabajadores.
3. Establecimiento de horarios a los que se puedan acoger los empleados y así ofrecerle conciliación entre demanda y ganancias.

Así mismo, la corresponsabilidad que tienen las empresas sobre el compartir el tiempo en trabajo laboral y en compartir con la familia, lo cual puede llegar a lograr que el trabajador/a tenga un bienestar global; como afirma Cuadrado (2011), algunas estrategias que pueden aportar para dicha corresponsabilidad son:

1. Regulación en tiempo de las jornadas laborales, en cuanto jornadas extralaborales y las que se presentan sin previo aviso.
2. Otorgar permisos para actividades relacionadas con quehaceres de cuidado.
3. Formación para la promoción laboral.
4. Permitir ser más flexibles en ubicación para realizar tareas laborales.
5. Promover el cuidado personal y familiar.
6. Apoyo a nivel económico y de formación para el trabajador/a para sus familias.

Teniendo en cuenta la importancia de la conciliación vida familiar y laboral, se requiere conocer los beneficios que esto genera. Por lo tanto, se establece la reducción de los efectos negativos que provocan el conflicto de ambos roles, debido a que “los individuos que perciben que sus empresas cuidan de su bienestar experimentan sentimientos positivos hacia la fuente de este tratamiento beneficioso y, por lo tanto, incrementan su vinculación

y lealtad hacia ellas” (Sánchez, Cegarra & Cegarra, 2014), a partir de esto se clasifican en:

La aplicación ante las medidas de conciliación vida familiar y laboral, generarán una serie de beneficios y efectos positivos como los siguientes (Barroso, 2015):

Beneficios de la empresa:

1. Enriquecimiento de la cultura laboral: La incorporación de esta política de conciliación, produce una mayor integración e igualdad de géneros, aumentos de las diferentes percepciones presentes en la empresa junto con el desarrollo de ideas.

2. Una mejora de la imagen y prestigio de la empresa: La incorporación de esta política, permite que sean distinguidas de manera positiva de las demás compañías, una de las ventajas actualmente, es la responsabilidad corporativa que permite generar competencia entre las mismas. Esta imagen de empresa responsable estaría invirtiendo en un marketing corporativo, con lo que puede generarse un mejoramiento de problemas ante la retención del talento humano, incremento de motivación, lealtad y orgullo de los empleados hacia la empresa y ser atractiva laboralmente.

3. Mejora del compromiso del personal con la empresa: Si el personal se encuentra satisfecho, motivado y fiel, su compromiso incrementara con la empresa, al igual que su implicación.

4. Reducción del absentismo laboral: Al generar solución a los posibles conflictos (trabajo y familia), permite al trabajador un mejor afrontamiento y apoyo que disminuya la ausencia del trabajo.

5. Reducción de costos de reincorporación e interinidad: Al ofrecer medidas de conciliación, puede generarse reducción en los costos de reincorporación, mayor estabilidad del personal y disminución de personal temporal.

Beneficios para el trabajador: Los beneficios de la conciliación trabajo – familia, se destacan: Aumento de la motivación y satisfacción laboral, mejora la salud laboral; principalmente en la reducción del estrés y mayor disponibilidad del tiempo.



Otro punto de gran relevancia es la motivación, entendida como el impulso para actuar de una persona, ya seas dada por un estímulo externo o interno, dependiendo a las necesidades de cada individuo. En lo que respecta a técnicas motivacionales que pueden ser tenidas en cuenta en el ámbito laboral, para que los empleados puedan tener un mayor compromiso en cuanto a productividad y calidad del trabajo de cómo lo afirma Ruiz, et al. (2012, citado por Sum en 2015) son:

1. Políticas de conciliación: Son aquellas medidas que pretenden conciliar la vida personal, laboral y familiar, en estas se pueden incluir la flexibilidad de horarios, trabajo en tiempo parcial, permisos de maternidad y paternidad, encontrar soluciones para el cuidado de los hijos de los empleados como una guardería.
2. Mejora de las condiciones laborales: Son aquellas que funcionan para la mejora en calidad, eficacia y productividad, dentro de las condiciones de mejora podemos encontrar las condiciones físicas del medio laboral como la iluminación, temperatura, equipos de trabajo adecuados y la seguridad que se le brinde al empleado.
3. Enriquecimiento laboral: Es el manejo autónomo que el empleado puede darle a su trabajo, mediante las modificaciones de rutinas de este.
4. Adecuación de la persona al puesto del trabajo: Esta permite que se seleccione la persona correcta para determinado cargo, de acuerdo con sus habilidades y destrezas, fortaleciendo la motivación y el interés del trabajador.
5. Reconocimiento del trabajo: Permite reforzar al trabajador mediante el reconocimiento positivo-felicitaciones- de la labor realizada; además de esto se le pueden dar recompensas como bonos de alimentación, de consumo propio o familiar.

Asimismo, las organizaciones saludables están en la disponibilidad para tener aprendizajes y de esta manera buscar un balance entre la vida familiar con la vida laboral, a través de la correlación del ambiente familiar y las expectativas individuales para dar cobertura a la normatividad y demandas del rol familiar y laboral, logrando el funcionamiento efectivo en ambos. Así, en América Latina, según un estudio realizado por Rojas y Jiménez (2012, citado por Gutiérrez, Amu, Baquero, Giraldo & Narváez en

2018) algunas empresas han implementado políticas de manera gradual que permitan facilitar el desempeño en responsabilidades familiares.

Sin embargo, Dallimore y Mickel (2006) resaltan la importancia de la creación e implementación de estrategias y políticas organizacionales que beneficien la vida del empleado, buscando el bienestar laboral y familiar del mismo. Esto último se ve reflejado en las diversas investigaciones que coinciden con la necesidad de crear políticas que permitan crear una conciliación entre las áreas familiares y profesionales, que si bien no son suficientes para crear un ambiente saludable para los individuos, debido a que no se garantiza que se usen (Smith & Gardner, 2007).

Durante los últimos tiempos, se ha incrementado la atención que tiene el impacto del trabajo sobre los roles familiares, diversas investigaciones han dado cuenta que hay una influencia significativa en las actitudes y comportamientos de los individuos en el trabajo, por lo tanto, para mayoría de las personas, sus familias y trabajos hacen parte de las instituciones más importantes en su vida, es por esta razón que la vida familiar tiene gran influencia en el comportamiento organizacional de los individuos, en cuanto a su desempeño laboral, satisfacción laboral, el ausentismo y los comportamientos relacionados con la búsqueda de empleo (Otálora, 2007).

Sumado a esto, como afirma Idrovo (2006, citado por Gutiérrez, Amu, Baquero, Giraldo & Narváez en 2017), las políticas de conciliación entre familia y trabajo en las empresas colombianas buscan estrategias para evitar el ausentismo laboral y de permanencia en el mismo, que causen mayor compromiso en la organización y a nivel familiar se logra evidenciar la disminución del estrés, mejora en las relaciones interpersonales y calidad de tiempo libre en familia.

Conjuntamente, la Organización Internacional del Trabajo y el Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo, en una de sus investigaciones Trabajo y familia: Hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social (2009), determinan que el Estado debe asumir la asignación de recursos y ejecución de políticas, que influyan y

favorezcan en el balance entre la vida laboral con la familiar, que permita establecer nuevos patrones culturales como el sentido de la corresponsabilidad; se ha identificado que diversas empresas a nivel Latinoamérica, han implementado estrategias que han permitido dar solución a la inequidad y dificultades que se puedan presentar entre las áreas laborales y familiares, generando así un mayor bienestar en los empleados y en su familias.

Un estudio realizado por Montúfar (2019), tuvo como objetivo diseñar un plan para la mediación del conflicto familia-trabajo en una empresa de telecomunicación. Teniendo en cuenta variables como las relaciones laborales - familiares, el tiempo dedicado a ambas áreas, estilo de vida según sus actividades diarias. La metodología fue un estudio de tipo cuantitativo, no experimental, de corte transversal y alcance descriptivo. Este se llevó a cabo con el desarrollo de un cuestionario validado por el área de psicología y talento humano, organizada por 10 preguntas (5 preguntas abiertas y 5 mixtas), con la escala tipo Likert, con base a las dimensiones familia-trabajo, que evaluaban los siguientes indicadores: Oportunidad de trabajo por el rol del género, tiempo dedicado a la familia y el trabajo, estilo de vida por el trabajo y reconocimiento del puesto de trabajo. La población fue un total de 83 trabajadores del departamento; administrativo/financiero, crédito - cobranza, mantenimiento y crédito.

Los resultados dieron a conocer que dependiendo el rol (hombres y mujeres) existe una diferencia ante el tiempo empleado para el trabajo y la familia, disminución del tiempo dedicado a la familia al ingresar el trabajo, cambio negativo del estilo de vida por adaptación al trabajo y bajo reconocimiento del trabajo hacia sus empleados. Teniendo en cuenta estos indicadores negativos, la propuesta se genera a partir del mejoramiento de cada uno de ellos, con un total de 8 actividades que permitan dar cumplimiento a sus actividades laborales y flexibilidad ante el horario y manejo de familia como: Contratación sin discriminación de ningún tipo, organización y garantía del horario de trabajo, desarrollo de convivencia anual para los trabajadores y sus familias, talleres de adopción de hábitos saludables, tardes deportivas todos los viernes; financiado por los mismos trabajadores, establecer un reconocimiento a partir del cumplimiento de metas u objetivos mensual y finalmente reconocimiento al mejor trabajador del año por departamento (Montufar, 2019).

Este estudio dio a conocer, que el tiempo que los trabajadores pueden dedicar a sus familias es corto, la falta de flexibilidad, los horarios de trabajo y la carga laboral, aportan a este conflicto y al bajo desempeño. Las personas más afectadas en este conflicto son las mujeres ante su marcado rol, las personas casadas y las personas con cantidad de hijos. La implementación de esta estrategia contribuye al mejoramiento de una cultura organizacional, el incremento de motivación y desempeño de los empleados (Montufar, 2019).

Teniendo en cuenta lo anterior, se han desarrollado diversas investigaciones que dan deslumbrado las dificultades que se tienen al momento de encontrar una conciliación en las áreas familiar y laboral, más precisamente en situaciones donde las parejas trabajan al mismo tiempo, de igual forma en las familias monoparentales (Vera & Martín, 2009).

Así mismo, Mauno, Kinnunen y Rantanen (2005) realizaron un estudio con 527 empleados de Finlandia, donde se visibilizó que al momento de enfrentar las labores centradas en la emoción, fortalecía la satisfacción laboral en un contexto de conflictos entre las áreas familiares y laborales. Cabe resaltar que en dicho enfrentamiento centrado en la emoción, puede actuar negativamente en la satisfacción familiar en una situación estresante, sin embargo, en algunos momentos se puede hacer uso de un afrontamiento evitativo en situaciones de mayor estrés causado por las discrepancias entre la vida familiar y laboral, hacer uso de este afrontamiento permite a los empleados sentirse satisfechos en el área familiar.

Una investigación que estuvo a cargo de Palmer, Rose, Sanders y Randle (2012) buscaba indagar los niveles de discrepancia entre las áreas laborales y familiares e identificar los programas de crianza de los hijos, en 69 docentes de Nueva Zelanda. Los resultados demostraron que la sobrecarga de trabajo, las conductas mal portadas de sus hijos y las jornadas laborales extensas causan malestar en la relación trabajo-familia.

Una investigación realizada por Báez y Hernández (2015), sobre la implementación de estrategias para la conciliación de los conflictos entre la vida familiar y laboral y la mejora del desempeño de los trabajadores de CACPECO LTDA, fue realizado con alcance de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo y cualitativo, llevado a cabo con 100 trabajadores

del área de negocios. Sus técnicas se realizaron por medio de, primero; una guía de observación científica; observando el comportamiento, la carga laboral, el horario y la relación de los trabajadores con sus jefes, segundo; elaboración de un cuestionario para analizar el conflicto familia-trabajo, lo cual permitió la creación de la propuesta especificando la actividad, frecuencia, participantes, responsables y recursos. Compuesto por siete estrategias; Sensibilización; Comunicación interna; Valoración del capital humano; Organización flexible del tiempo y del espacio de trabajo; Desarrollo profesional; Beneficios sociales; Contratación y retribución; Organización de los tiempos de trabajo.

Finalmente, es importante resaltar que cada individuo emplea respuestas, recursos y tipos de afrontamiento de manera diferente, están se generan según sus experiencias previas y la forma en que perciben los eventos estresantes o amenazantes, según Martínez, Amador y Guerra (2017), el afrontamiento se define como la forma en que la persona activa sus procesos cognitivos y conductuales en búsqueda del manejo adecuado ante demandas internas o externas que exceden los recursos del individuo.

De este modo, las estrategias propuestas por Montúfar (2009), se destacaron las siguientes:

1. Tiempo dedicado a la familia y trabajo: El ingreso a la vida laboral, genera una disminución en el tiempo ofrecido a la familia, estableciendo: Organización de las actividades dentro de horario laboral semanal, sin afectación a su hora de salida y garantizar el cumplimiento de las responsabilidades dentro de la jornada, sin la necesidad de llevar trabajo a la casa. Esto se llevará a cabo bajo la supervisión de los gerentes departamentales, con una reunión semanal estableciendo la organización de trabajo.

Seguido a esto, se implementará el desarrollo de una convivencia con la participación de los trabajadores y sus familias, de manera anual. Se llevará a cabo en un lugar turístico, con un presupuesto dado por la organización, bajo la supervisión del departamento de recursos humanos, el cual será evaluado con una encuesta de satisfacción.

Esta estrategia ha sido también utilizada por Báez y Hernández (2015), en su propuesta denominada como *organización flexible del tiempo y del espacio del trabajo*, tiene como propósito generar una organización flexible del tiempo, partiendo del ingreso y salida, reducción de la jornada para los viernes. Generar la facilidad de cambios de turnos para los trabajadores de fines de semana o los que trabajan horas extras, ampliación de permisos teniendo presente vacaciones, permisos por calamidades, permisos remunerados y no remunerados, permiso para que el futuro padre acompañe a la madre en clases de preparación del parto. La organización de las responsabilidades y las horas trabajadas estarán bajo la supervisión de los jefes del área.

2. Estilo de vida por el trabajo: La mayoría de personal cambia su estilo de vida para obtener una mejor adaptación a su nuevo trabajo, por estas razones se pueden plantear dos actividades que permitan la mejora de estos cambios de estilo de vida, las cuales son: 1) Crear espacios dialógicos para la creación de ambientes saludables, que contengan temas como alimentación saludable, actividad física, relaciones interpersonales y 2) Crear espacios dentro de la empresa en los días viernes, para generar espacios recreativos que puedan compartir tanto empleados como sus propias familias.

En 2009 la empresa Buck Consultants realizó una investigación a nivel mundial sobre salud y bienestar en el ambiente de trabajo la cual se llamó *Global Survey of Health Promotion and Workplace Wellness Strategies*, recogiendo datos de Europa, Asia, África y América, que contó con el apoyo de la Asociación Brasileña de calidad de Vida (ABCV), donde esta última reúne prestadores de servicio y profesionales en las áreas de administración, recursos humanos, medicina del trabajo, psicología, servicio social, entre otros (Correa, Cirera & Giuliani, 2013).

Dicha investigación buscó obtener una visión más amplia sobre cómo los empleadores implementan y evalúan iniciativas estratégicas de bienestar, como la salud en el trabajo para disminuir el ausentismo e incrementar la productividad y el desempeño. Los resultados que arrojó esta investigación dio cuenta que el 44% de las empresas del total de países manejan estrategias de calidad de vida en el trabajador -bienestar- y el otro 38% no tiene aún estrategias implementadas (Correa, Cirera & Giuliani, 2013).

3. Reconocimiento del puesto de trabajo: Para la empresa en general el reconocimiento del puesto de trabajo aporta beneficios altos en cuanto al clima laboral y en la gestión de personal. Para el empleado el reconocimiento de su puesto de trabajo le aporta una mejora en la satisfacción laboral, mayor motivación hacia el desarrollo de su trabajo, lo que a su vez le permite una mejor adaptación a su puesto, y favorece su autodesarrollo en el puesto de trabajo, permitiéndole al empleado la realización óptima y un posible ascenso. Por tanto, es necesario:

Establecer un sistema que le permita al empleado el reconocimiento a partir del cumplimiento de sus metas u objetivos mensuales. Este sistema deberá ser supervisado de manera mensual por parte de los gerentes departamentales y talento humano, y le permitirá al empleado acceder a su reconocimiento de manera colectiva en las instalaciones de la empresa, estimulando a su vez el buen desempeño laboral entre los empleados.

Implementar un acto de reconocimiento a los mejores trabajadores del año dentro del departamento. Este reconocimiento será llevado a cabo de manera anual por parte del gerente del departamento y talento humano, contará además con la participación de la familia de los reconocidos y será llevado a cabo en un salón de eventos. La selección de los trabajadores reconocidos anualmente se realizará a partir de una evaluación de desempeño.

Ernst, Messmer, Franco y González (2004) identificaron que al momento en que las organizaciones brindan un reconocimiento a sus empleados se logra un mayor compromiso laboral, es por esto que en un estudio se demostró que las enfermeras que han permanecido durante varios años en una institución hospitalaria presentan más confianza, menos preocupaciones por exigencias de jornadas laborales y le prestan menos importancia a los salarios, prestaciones, reconocimientos que se le brindan a enfermeras de más corta experiencia, en este sentido cabe resaltar que las enfermeras con experiencia se encontraban satisfechas en su labor.

Por otra parte, se realizó una investigación con un grupo de docentes de educación básica y media del sector público de Bogotá, cuyo objetivo principal era comprender qué percepción tienen sobre los constructos trabajo-familia, se trabajó con un grupo de diez

personas entre hombres y mujeres, distribuidos de forma igualitaria en cuanto sexo, todos manejan una relación de matrimonio o unión marital de hecho y con hijos, la recolección de información de esta investigación fue realizada a través de una entrevista en profundidad con 27 preguntas, correspondientes a componentes como: aspectos familiares, personales, laborales, concepciones a roles de género, maternidad y paternidad, el conflicto y enriquecimiento entre trabajo y familia (Gutiérrez & Reyes, 2016).

Los resultados de dicha investigación fueron agrupados por categorías de análisis: 1) Roles de género, se encontraron opiniones diversas, donde la mayoría llegan a la conclusión de que las mujeres son quienes deben asumir las obligaciones domésticas, mientras que ellos las económicas, ubicando la influencia de la tradición, donde se cumplen las expectativas de vida en cuando las funciones que ejerce, otros docentes -entre hombre y mujeres-narraron que con su pareja se hace una distribución de funciones para lograr una equidad; 2) Conflicto entre familia y trabajo, se obtuvieron diferencias significativas entre sexos, por un lado las mujeres coinciden en que la carga laboral tiene gran influencia en su vida personal por la dedicación a la misma, donde dejan de lado el tiempo y compromiso con su familia, por otro lado, todos los hombre coinciden que no han tenido un impacto negativo en los anteriores sentidos; 3) Enriquecimiento trabajo y familia, la mayoría de participantes no se habían planteado que aspectos positivos en este sentido, pero el de gran relevancia es que realizaban lo que siempre pretendieron en su proyecto de vida, siendo docentes, en este sentido han logrado el cumplimiento de metas y objetivos profesionales (Gutiérrez & Reyes, 2016).



## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Promover estrategias para la regulación efectiva de la vida laboral y vida familiar, en trabajadores de telecomunicaciones del departamento de ventas.

### **Objetivos Específicos**

1. Revisión de literatura y estudios para la realización del marco teórico y empírico, delimitando definiciones conceptuales y operacionales.
2. Crear en base a lo establecido, un programa de capacitación que ofrezca técnicas para el equilibrio entre la vida laboral y vida familiar en trabajadores del departamento ventas
3. Aplicar el programa de capacitación, por medio de la difusión en plataforma web, a las empresas de nuestro mercado meta.

## Método

### Objetivo general

Diseñar un plan de mercadeo del producto armonía funcional, con el propósito de posicionarlo en el mercado.

### Objetivos específicos

1. Identificar nuestro producto armonía funcional: Brindar capacitaciones que incluyen estrategias relacionadas con; Autocuidado y estilo de vida saludable, estrategias de afrontamiento ante el estrés, manejo del tiempo y manejo de la carga laboral.
2. Identificar nuestro cliente: Empresas de telecomunicaciones; del departamento de ventas de Claro, Tigo y Movistar, ubicados en chapinero.

### Presentación del Producto

El producto consiste en ofrecer un servicio de capacitación por dos meses, con cuatro sesiones quincenales, donde se trabajarán temas que fueron encontrados como indicadores de influencia en el equilibrio de vida laboral y vida familiar, ofreciendo estrategias ante su manejo.

Logotipo y slogan del producto del producto armonía funcional



**Producto Básico**

Características del producto:

1. Este servicio consta de unas capacitaciones presenciales, que serán llevadas a cabo durante un periodo de dos meses.

Consta de 4 sesiones en total, en las cuales se van a trabajar 1 tema por sesión, que incluyen:

1. Autocuidado y estilo de vida saludable
2. Regulación emocional; habilidades para el afrontamiento del estrés
3. Manejo del tiempo
4. Manejo de la carga.

Al concluir la capacitación se hace entrega de un certificado, que confirma el cumplimiento de los objetivos del servicio, y la asistencia a las sesiones.

**Producto Real**

Armonía funcional, es un programa constituido por tres fases relacionadas a continuación y especificación de su calidad:

Fase 1: Características del producto

Este servicio consta de unas capacitaciones presenciales, que serán llevadas a cabo durante un periodo de dos meses.

Fase 2: Intervención

Consta de 4 sesiones en total, en las cuales se van a trabajar 1 tema por sesión, que incluyen:

1. Autocuidado y estilo de vida saludable
2. Regulación emocional enfocadas en estrategias para el afrontamiento del estrés
3. Habilidades para el manejo del tiempo
4. Manejo de la carga laboral

Fase 3: Seguimiento

Al concluir la capacitación se hace entrega de un certificado, que confirma el cumplimiento de los objetivos del servicio, y la asistencia a las sesiones.

Calidad:

1. Este producto cumple con varias de las expectativas del cliente, entre las cuales podemos encontrar:
2. Permite una fiabilidad respecto a su eficiencia y resultados.
3. Tiene una capacidad de respuesta a corto plazo, posibilitando ver sus resultados inmediatos.
4. Es accesible y práctico.
5. Brinda seguridad al cliente frente al producto que está adquiriendo y sus resultados.

### **Producto Ampliado**

Se divide en dos fases:

Garantía:

La garantía que se ofrece para asegurar el éxito del producto se basa en un certificado que soporta el cumplimiento de los objetivos, y la asistencia a cada una de las sesiones.

Posventa:

Se realizará un seguimiento para garantizar la efectividad del procedimiento, este seguimiento se tendrá en cuenta mediante un cuestionario, y estadísticas que permitan contraponer la validez de las capacitaciones, en un antes y un después.

### **Clientes - segmentación**

Los clientes a los que va dirigido el programa de estrategias para el equilibrio entre la vida laboral y vida familiar se dirigen a empresas de telecomunicaciones, pertenecientes a las empresas de actividad económica – CIU 4, de información y comunicaciones divididas en alámbricas, inalámbricas y satelitales:

1. Actividades de telecomunicaciones alámbricas: un total de empresas de 2.161 con una distribución de Bogotá de 710.

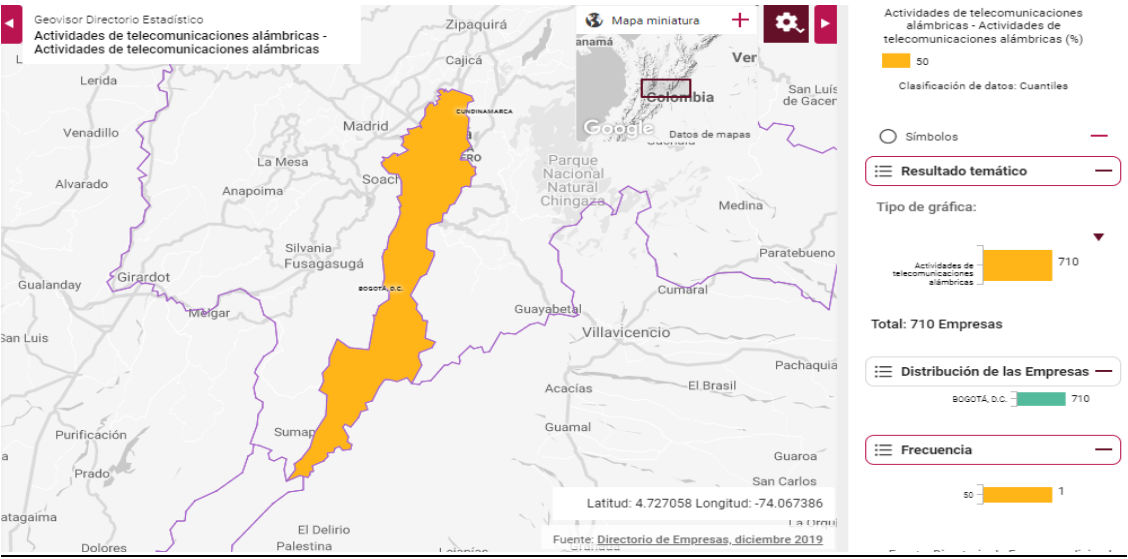


Figura 1. Recuperada de Dane (2019).

2. Actividades de telecomunicaciones inalámbricas: con un total de empresas de 1.933, con una distribución en Bogotá de 530.

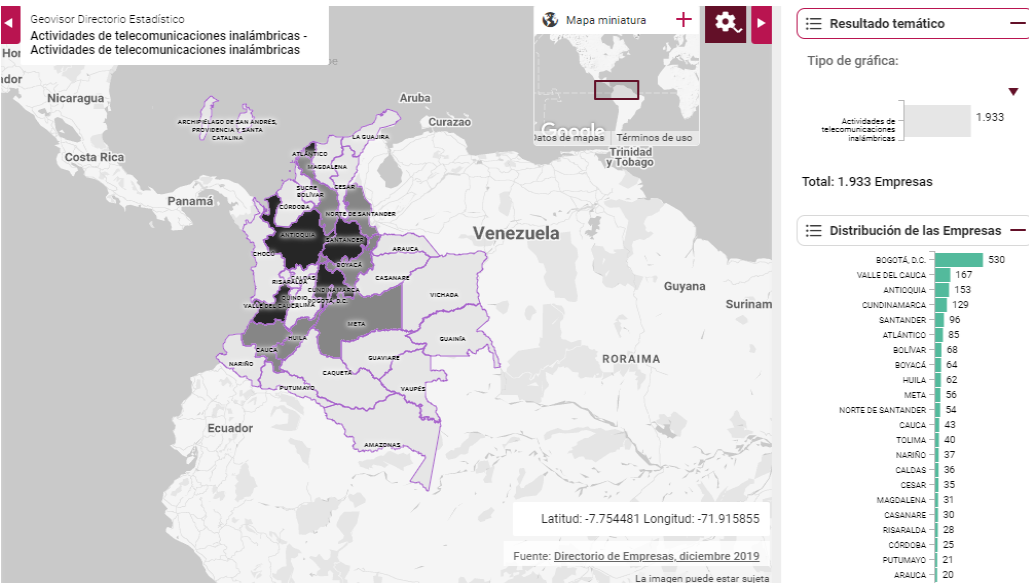


Figura 2. Recuperada del Dane (2019).

3. Actividad de telecomunicaciones satelital: Con un total de 671 empresas, con una cantidad de 212 pertenecientes a Bogotá.

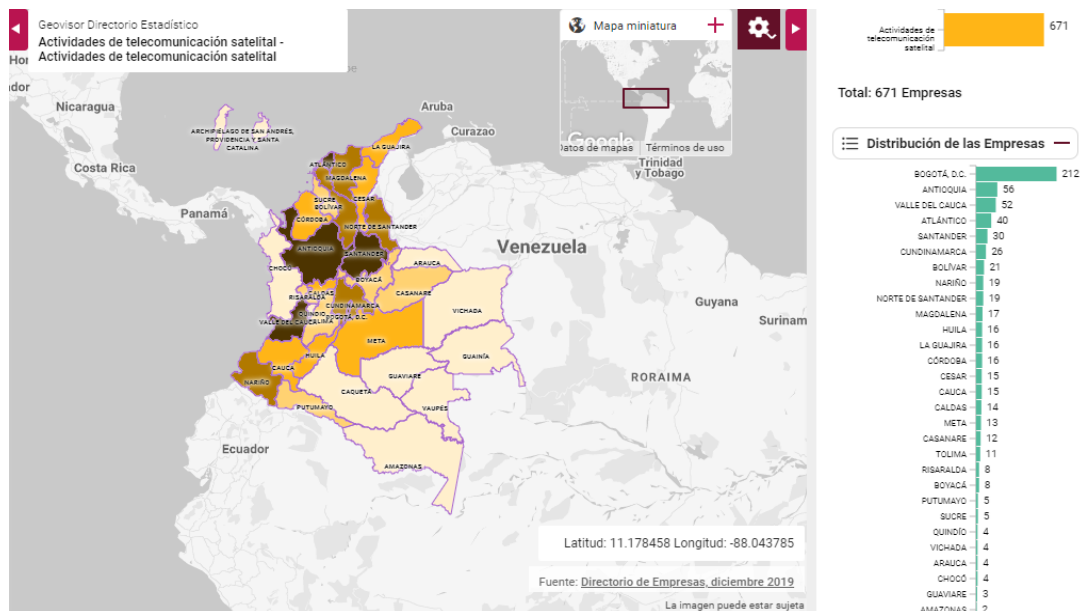


Figura 3. Recuperada de Dane (2019).

### Principales entidades de telecomunicación a nivel nacional en Colombia.

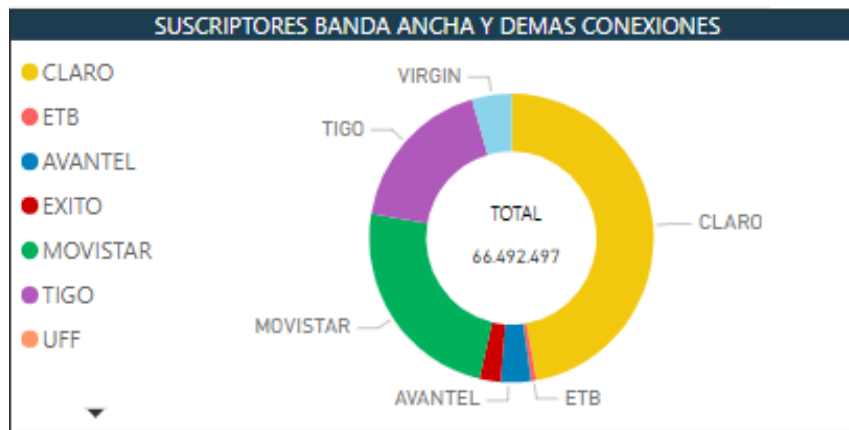


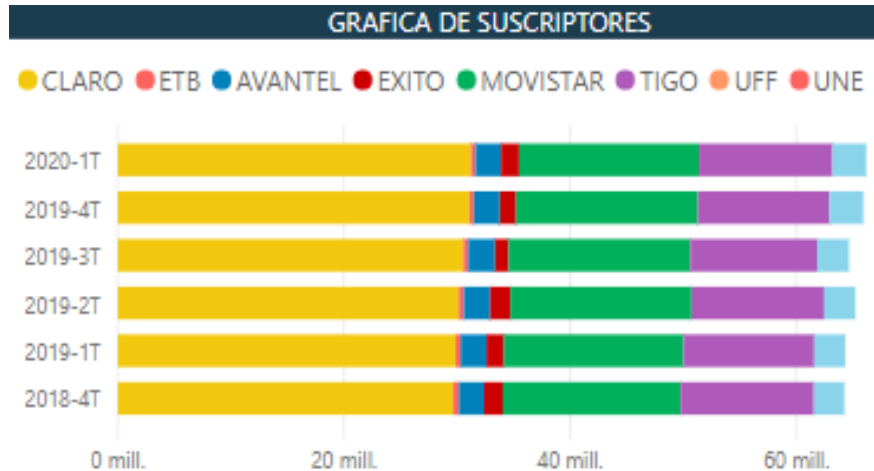
Figura 4. Recuperada de Mintic (2020, p.2).

Esta figura representa las siete entidades más reconocidas en telecomunicación en Colombia, como: Claro, Etb, Avantel, Exitto, Movistar, Tigo y Uff.

### Mercado Potencial

Empresas de telecomunicaciones en Colombia: se caracterizan por prestar servicios de Telecomunicación destinados a satisfacer intereses y necesidades de los usuarios en busca del mejoramiento de la calidad de vida de la población (Mintic, 2014).

¿Qué son las actividades de telecomunicación? Hace referencia al establecimiento de una red de telecomunicación, para uso particular y exclusivo, a fin de satisfacer necesidades de todos (Mintic, 2014).

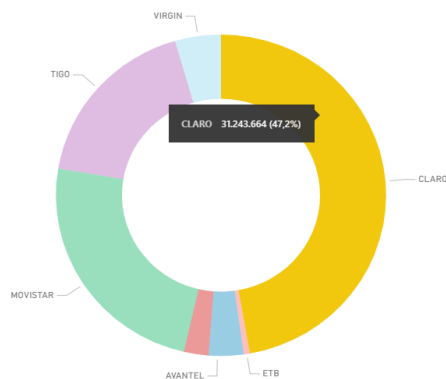


*Figura 5.* Recuperada de Mintic (2020, p.2).

Esta grafica evidencia los siete operadores con mayor fuerza en Colombia y su impacto desde el año 2018 hasta el año 2020 evidenciando en forma de barras su porcentaje.

### Mercado meta

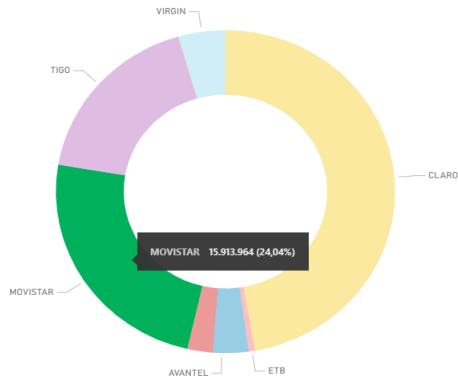
1. Claro: Presenta el (47,29) referente al 30.576.716 de abonados ocupando el primer puesto entre las mejores empresas de telecomunicación en Colombia correspondiente al año 2020.



*Figura 6.* Recuperada de Mintic (2020, p.2).

Esta grafica permite evidenciar la posición en el mercado de Claro, ocupando el primer puesto dentro de los diez operadores con mayor fuerza en Colombia.

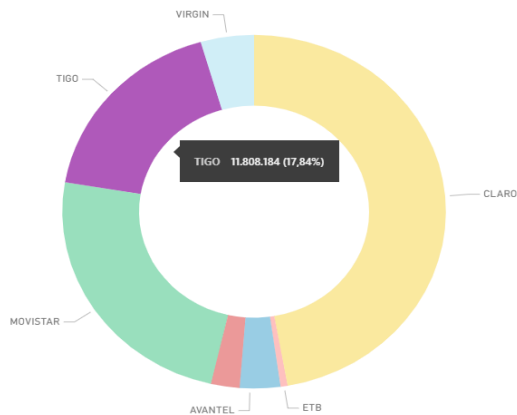
2. Movistar: Representa el (24,04) referente al 15.913.934 de abonados ocupando el segundo puesto entre las mejores empresas de telecomunicación en Colombia correspondiente al año 2020.



*Figura 7. Recuperada de Mintic (2020, p.2)*

Esta grafica permite evidenciar la posición en el mercado de Movistar, ocupando el segundo puesto dentro de los diez operadores con mayor fuerza en Colombia.

3. Tigo: presenta el (17,84) referente al 11.808.184 de abonados ocupando el tercer puesto entre las mejores empresas de telecomunicación en Colombia correspondiente al año 2020.



*Figura 8. Recuperada de Mintic (2020, p.2)*



Esta grafica permite evidenciar la posición en el mercado de Tigo, ocupando el tercer puesto dentro de los diez operadores con mayor fuerza en Colombia.

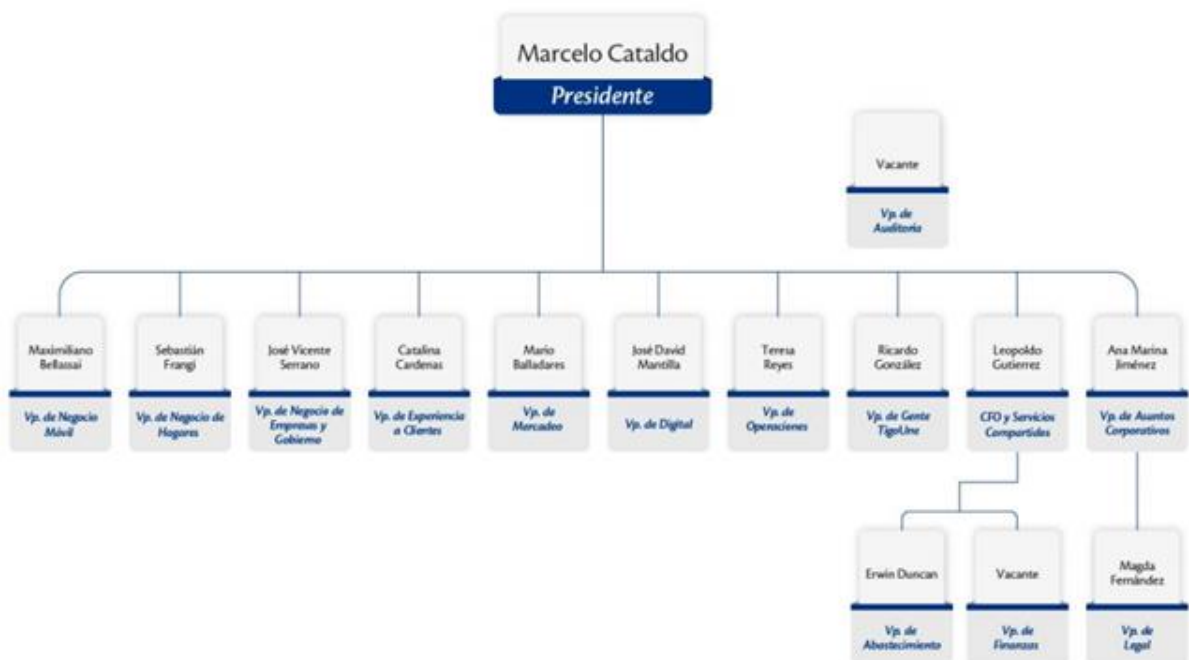
### Mercado Objetivo



Figura 9. Recuperada de Tigoune (2019).

El informe de sostenibilidad de la empresa Tigo une, informa que su reputación corporativa en el año 2018 ascendió 15 puestos en el ranking de las 100 empresas con mejor reputación en Colombia tomando como posición la ubicación 51 (Tigoune, 2018).

A continuación, daremos a conocer la estructura directiva:



*Figura 10. Recuperado de Tigoune (2018, p.9)*

En esta figura se evidencia la estructura directiva de Tigo constituida por un rango principal presidencia dirigido por Marcelo Cataldo, del cual se subdividen diez áreas, en la cual nuestro interés se centra en el Vp. de mercadeo.

Colaboradores: Tigo une, cuenta con una participación total de 4.406 colaboradores al cierre del 2018, los cuales han sido claves para el desempeño de la entidad, la cual tiene como objetivo construir e inspirar una cultura poderosa, de alto desempeño, bajo un marco de diversidad. Tigo es una de las principales entidades que ofrece mayor economía a Colombia, por medio de la generación de empleo en sus diferentes regiones. Esta entidad posee características a tener en cuenta, la primera es que el 45,9% de los colaboradores son mujeres; así mismo da a conocer los tres rangos de edad divididos en menores de 30 años, entre 30 y 50 años y mayores de 50 años, en los cuales la población de interés es de los 25 a 40 años, que específicamente en la zona norte equivalente a un porcentaje para los menores de 30 años al (1,5%) y entre 30 a 50 años del (2,5%) (Tigoune, 2018).

Acciones que promuevan la satisfacción y el bienestar de los colaboradores: Es un programa de bienestar y cultura que contribuye al mejoramiento del entorno laboral y el sentido de pertenencia de los trabajadores, asegurando el compromiso y orgullo de los empleados con los valores y cultura de la Compañía (Tigoune, 2018).

Ejemplos, de actividades enfocados en el área familiar (Tigoune, 2018):

- Actividades de fin de año: Reuniones familiares, donde se hace entrega de 2.500 regalos a los hijos de los empleados.
- Generación de espacios de integración y esparcimiento en torno a eventos deportivos y culturales en once ciudades.
- Actividades de Halloween para los colaboradores y para más de 800 niños.

**Competencia:**

Directa:

ADR - Formación: Es una empresa especializada en la formación por internet, la cual tiene tres pilares; Tecnología Cloud (Investigación, desarrollo e innovación a través de una nube), proyectos eLearning (cubre todas las necesidades de los clientes, ellos aportan a los alumnos y la entidad en tecnología y el cuerpo docente, cuentan con más de 200 plataformas para la formación), Editorial (Red de talento, expertos y tutores que actualizan los temas), dicta un curso de conciliación de la vida familiar y laboral, va dirigido a personas que busquen conciliar las diferentes áreas de su vida, a responsables de personal o recursos humanos, encargados de las políticas sociales y representantes que permitan desarrollar estas medidas de conciliación (Adrformacion, 2014).

Super cuidadores: Ofrece un programa de conciliación personal, familiar y laboral, el cual se realiza de manera online, con una duración de 50 horas, por el valor de \$200.000 euros, en el cual aprenden a compatibilizar las diferentes facetas de la vida, generar una calidad de vida y brindar el desarrollo de cuidado y atención a personas dependientes (por razones de edad, niños, personas mayores). El cual consta de 15 masterclass, con certificado acreditado de Supercuidadores avalado por la UNIR (Universidad Nacional de La Rioja) (Super cuidadores, 2020).

Emagister: Curso de conciliación entre la vida laboral y familiar, este se realiza de manera online con una duración de 250 horas, por un valor de 199 euros. El cual consta de material didáctico actualizado y un tutor personalizado, se encuentra compuesto por 4 módulos, con un total de 10 unidades temáticas (Teletrabajo, igualdad de oportunidad para la mujer y el hombre, conocimiento sobre las políticas de flexibilidad laboral, técnicas de organización de la jornada laboral, identificación de los beneficios de las políticas de conciliación, gestión de cuidado de personas dependientes) (Emagister, 2020).

Fundación más familia: Brinda cursos de conciliación sobre la vida personal, familiar y laboral en las organizaciones, transmitiendo conocimiento y experiencia por medio del modelo efr (Fundación Másfamilia, sf).

### Sucedánea:

Prevencionar: Ofrece un curso online sobre la conciliación, diversidad e igualdad, el cual dará a conocer la importancia y los logros que se obtienen al gestionar la conciliación, generando una reflexión sobre los participantes acerca de cómo gestionar la confianza en personas a su cargo y favorecer en ellos un equilibrio, así mismo incentivando a las buenas prácticas de las empresas interesadas en generar bienestar y salud a sus empleados. El cual está dirigido a los responsables en la prevención de riesgos laborales; gerentes, directivos, responsables con personal a cargo. Se especifican 7 módulos, en uno de ellos se trabaja la aplicación de estrategias de conciliación entre la vida familiar y profesional (Prevencionar, 2019).

Cámara de comercio de Bogotá: Seminario en comités de convivencia laboral; ofrece a los participantes ampliar sus conocimientos y experiencia legal y psicosocial sobre la asimilación, diseño e intervención de los conflictos que se generan en las relaciones laborales. Va dirigido a gerentes, consultores, empresarios, responsables de la gestión humana de sus empresas. posee un modelo sobre manejo estratégico de la mediación como método de solución de conflictos (Cámara de comercio de Bogotá, 2020).

### Análisis DOFA

Tabla 1. Análisis DOFA

Debilidades	Amenazas
1. No se manejan las capacitaciones de manera virtual a comparación de ADR- formación, Emagister	1.No ser contratados por las entidades (no tener clientes anteriores)
2. Es reciente nuestro producto, y entrada en el mercado	2. Presentar competencias con entidades de mayor reconocimiento (super cuidadores, Magíster, fundación más familia)
	3.Bajo reconocimiento en el sector laboral

---

**Fortalezas**

1. Nuestros productos están basados en investigaciones recientes y actuales
2. La calidad del servicio se realiza de manera presencial
3. Se realizará un seguimiento, como garantía de nuestro producto
4. Ofrecemos un certificado que avale el desarrollo de este curso.

**Oportunidades**

1. Es más económico a comparación de los demás.
2. Tiene mayor integralidad de necesidades a comparación de otras entidades que se concentran en una sola necesidad

---

**Canal de distribución**

Se ofrecerán las capacitaciones a través de la creación de una plataforma digital -página web- lo cual nos facilitará el contacto con empresas de telecomunicaciones; dentro de estas plataformas se darán a conocer los beneficios de adquirir las mismas. Esto debido a que este tema es de gran importancia para los empleados como para los empleadores, debido a que al momento en que el trabajador puede lograr un equilibrio entre vida laboral y vida personal, rendirán aún más en sus trabajadores, es por esto por lo que se ve la necesidad de ofrecer un producto como este.

El canal de Distribución que se manejara con este producto- capacitaciones- será a través de un canal directo debido a que se ofrecerá a los gerentes de la empresa y cuando esté evaluado y aprobado el producto se ofrecerá al consumidor final que serían los trabajadores de la empresa.

**Presupuesto**

Tabla 2

*Costos, gastos y ganancias de armonía funcional*

	<b>Análisis costos y gastos</b>	<b>Numero</b>	<b>Valor</b>	<b>Total</b>
	Diseño del p/s			
	Horas consultor junior	12	120.000	480.000
	Materiales e insumos diseño	1	80.000	80.000
Costos operacionales	Ejecución p/s			
	Horas consultor junior	6	120.000	720.000
	Materiales e insumos diseño	1	50.000	50.000
Costos no operacionales	Costo administrativo	15%		199.500
Impuestos		19%		252.700
Excedentes		25%		332.500
Reservas		10%		133.000
Costo del p/s				<b>2.247.700</b>
Número de horas de p/s		6		
Valor hora a cobrar		374.617		

Nota: En la tabla 1 evidenciamos la División de costos operacionales y no operacionales. En el primero encontramos el diseño del producto, el cual consta de 12 horas por un valor de \$120.000 pesos, que multiplicado por la cantidad de horas da un total de \$1.440.000,

este valor tendrá la intención de ser dividido en tres clientes potenciales que permitan suplir el costo total y a su vez sea asequible para cada uno de ellos, obteniendo un total de \$480.000, que hacen referencia al valor invertido al servicio. En adición a esto el costo de los materiales tiene un valor de \$80.000 pesos.

Continuando con los valores anteriores, la ejecución del producto en horas de consultor junior, son equivalentes al tiempo total de capacitación prestado a las entidades por un valor de \$120.000 pesos, con una duración de 6 horas, para un valor total de \$720.000 pesos, conjuntamente el valor de materiales que se requieren para el desarrollo de estas es un valor de \$50.000 pesos.

En referencia a los costos no operacionales, encontramos diferentes costos como; el costo administrativo con un porcentaje del (15%) con un valor de \$199.500 pesos, impuestos con un porcentaje del (19%) según la ley vigente, equivalente a \$252.700 pesos, excedentes con un porcentaje del (25%) que equivale a la utilidad de \$332.500 y reservas con un porcentaje del (10%) por un valor de \$133.000 pesos. Para un valor total de \$2.247.700 pesos del producto armonía funcional.

### **Consideraciones éticas:**

Se dio a conocer las consideraciones éticas y el nivel de riesgo según la resolución 8430 y la ley 1090 de 2006.

Principios éticos.

#### **1.1. Respeto a los derechos y dignidad de las personas.**

Como psicólogos se debe respetar y promulgar el desarrollo de los derechos, la dignidad y los valores que son fundamentales para cada individuos. Dentro de dichos derechos que deben ser respetados hay que tener en cuenta, la privacidad, la confidencialidad, la autodeterminación y la autonomía en sincronía con los demás deberes como profesionales y ante la ley (American Psychological Association APA,2010).

#### **1.2. Privacidad y confidencialidad.**

Al momento de recolectar y compartir información, se debe tener en cuenta su manejo y las precauciones de seguridad necesarias para su protección, de tal manera que se logre el mantenimiento de la confidencialidad, de igual manera, es importante tener en cuenta el anonimato en caso de ser usados los archivos (American Psychological Association APA,2010).

## 2. Responsabilidad

Los psicólogos deben ser responsables de manera profesional y científica con los individuos vistos como clientes, dentro de la comunidad y la sociedad en la que transcurre su vida cotidiana. Es de vital importancia que los profesionales se aseguren de prestar un apropiado servicio, partiendo de sus buenas acciones y la responsabilidad de las mismas (American Psychological Association APA,2010).

## 3. Integridad

Cómo profesionales en psicología, se debe incentivar y fortalecer la integridad en la ciencia, docencia y en la práctica psicológica, para esto es necesario ejecutar acciones honestas, justas y de respeto con un otro. Es conveniente aclarar el rol como profesional y la manera adecuada de actuar frente al mismo (American Psychological Association APA,2010).



### **Resultado**

La metodología del programa de capacitaciones está dividida en cuatro intervenciones grupales con la metodología de taller, los cuales se ejecutarán en dos meses, cada taller será desarrollado quincenalmente con una duración de hora y media en cada sesión. Antes de iniciar la aplicación de capacitaciones, se realizará una encuesta pre y post, cuyo objetivo es identificar las necesidades de los empleados del departamento de ventas, según las dimensiones propuestas, de este modo, poder encontrar posibles soluciones a las mismas. En el primer mes se dividirá de la siguiente manera; primera capacitación, se desarrollará la competencia de autocuidado y estilo de vida saludable, según sesión, regulación emocional enfocado al manejo del estrés. El segundo mes se abordará la tercera capacitación, manejo del tiempo y en la cuarta capacitación, se trabajará el manejo de la carga laboral.

A continuación, presentamos la metodología:

#### **Formulario:**

Objetivo: Determinar las principales necesidades percibidas por los empleados ante el manejo de la vida laboral y familiar y cuáles de las dimensiones evaluadas en el mismo tienen mayor incidencia en la población a la cual se le realiza la medición con este formulario.

Objetivos específicos:

1. Revisión de literatura para la realización del marco teórico y empírico, delimitando definiciones conceptuales y operacionales.
2. Crear en base a lo establecido con anterioridad un cuestionario que permita determinar cuál es la dimensión que predomina en los empleados.
3. Aplicar el cuestionario, por medio de una plataforma web, para que se facilite su distribución y recolección de información.
4. Analizar los datos obtenidos y partir de esto encontrar posibles soluciones a las dimensiones con mayor necesidad.

Población: El formulario va dirigido a una población adulta, en el lapso de edad de 25 a 40 años, del departamento de ventas de la empresa de telecomunicaciones.

Formulario: <https://forms.gle/oquXXWxaqjKVtSVUA>



**Cuestionario Previo**

La empresa Armonía Funcional tiene como objetivo brindar un servicio de capacitaciones, acerca del autocuidado y estilo de vida saludable, regulación emocional, manejo del tiempo y manejo de la carga laboral. Las cuales están direccionadas a generar una estabilidad ante el manejo de la vida familiar y laboral; por este motivo se requiere el diligenciamiento del siguiente cuestionario que permitirá conocer las principales necesidades de los empleados del departamento de ventas, con el rango de edad de 25 a 40 años, para así encontrar posibles soluciones a las mismas.

Recuerde que las respuestas serán de manera anónima, para mayor validez en sus respuestas.

**\*Obligatorio**

*Figura 11. Introducción y explicación del cuestionario (Fuente: propia).*

Armonía funcional le informa que los datos personales que usted suministre en el presente cuestionario, serán tratados de acuerdo con la política de Protección de Datos Personales y mediante el uso y mantenimiento de medidas de seguridad, a fin de impedir que terceros no autorizados accedan a los mismos. La finalidad del tratamiento de los datos personales es únicamente con el fin de aportar información a la capacitación, se mantienen reservados y bajo la confidencialidad. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones para protección de datos personales, reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013, usted tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y revocar sus datos personales que reposan en nuestras bases de datos; en el momento en que lo considere necesario, podrá hacerlo mediante comunicación escrita al correo electrónico [armoniafuncional@gmail.com](mailto:armoniafuncional@gmail.com) \*

☐ He leído y acepto la política de privacidad

☐ No acepto

*Figura 12. Términos legales y confidenciales de diligenciamiento (Fuente: propia).*

Instrucciones

A continuación encontrará una serie de preguntas relacionadas a las dimensiones de: autocuidado y estilo de vida saludable, regulación emocional, manejo del tiempo y manejo de la carga laboral.

Cada ítem será medido por la escala tipo likert (1 a 4) la cual está desarrollada de la siguiente manera:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Casi siempre
4. Siempre

*Figura 13.* Instrucciones sobre el tipo de calificación; escala tipo Likert (Fuente: propia).

Autocuidado y estilo de vida saludable

¿Mantiene un horario regular de comidas? \*

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ Casi siempre

☐ Siempre

---

¿Duerme las 7 horas diarias mínimas de descanso? \*

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ Casi siempre

☐ Siempre

*Figura 14.* Respuestas 1 y 2, autocuidado y estilo de vida saludable (Fuente: propia).

¿Realiza actividad física? \*

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ Casi siempre

☐ Siempre

---

¿Realiza pausas activas en su jornada laboral? \*

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ Casi siempre

☐ Siempre

*Figura 15.* Respuestas 3 y 4, autocuidado y estilo de vida saludable (Fuente: propia).

Regulación emocional

Dentro de mi lugar de trabajo, al presentar un problema, busco alternativas de solución y tomo la mas viable \*

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ Casi siempre

☐ Siempre

Tengo dificultad para resolver un problema, porque no encuentro alternativas de solución \*

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ Casi siempre

☐ Siempre

En mi actividad laboral diaria, procuro tener control sobre mis emociones \*

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ Casi siempre

☐ Siempre

Suelo buscar apoyo en los demás \*

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ Casi siempre

Figura 16. Respuestas 1, 2, 3 y 4, regulación emocional (Fuente: propia).

**Manejo del tiempo**

Se me dificulta llegar en un horario específico a mi hogar, por asuntos laborales \*

- ☐ Nunca
- ☐ Casi nunca
- ☐ Casi siempre
- ☐ Siempre

Suelo organizar mis actividades por orden de importancia \*

- ☐ Nunca
- ☐ Casi nunca
- ☐ Casi siempre
- ☐ Siempre

Para darle cumplimiento a mis actividades suelo utilizar, conogramas, listas de chequeo, entre otras, para establecer las actividades \*

- ☐ Nunca
- ☐ Casi nunca
- ☐ Casi siempre
- ☐ Siempre

*Figura 17. Respuestas 1, 2 y 3, manejo del tiempo (Fuente: propia).*

¿Comienza y finaliza sus actividades en las fechas establecidas? \*

- ☐ Nunca
- ☐ Casi nunca
- ☐ Casi siempre
- ☐ Siempre

Establezco tiempos adecuados para compartir en familia (salidas, comidas, juegos en casa) \*

- ☐ Nunca
- ☐ Casi nunca
- ☐ Casi siempre
- ☐ Siempre

Figura 18. Respuestas 4 y 5, manejo del tiempo (Fuente: propia).

#### Manejo de la carga laboral

En su jornada laboral cuenta con un tiempo compensatorio de descanso \*

- ☐ Nunca
- ☐ Casi nunca
- ☐ Casi siempre
- ☐ Siempre

En su actividad diaria se le exige mas de una función a la vez \*

- ☐ Nunca
- ☐ Casi nunca
- ☐ Casi siempre
- ☐ Siempre

Figura 19. Respuestas 1 y 2, manejo de la carga laboral (Fuente: propia).

---

Solicita ayuda a su equipo de trabajo cuando siente carga en su jornada laboral \*

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ Casi siempre

☐ Siempre

---

Mis compromisos laborales interfieren con mis responsabilidades familiares. \*

☐ Nunca

☐ Casi nunca

☐ Casi siempre

☐ Siempre

Figura 20. Respuestas 3 y 4, manejo de la carga laboral (Fuente: propia).

### Validación del formulario por jueces expertos

---

Bogotá; 05-10-2020


Docente: Luis Alberto Rengifo

La presente es para manifestarle que deseamos que usted sea Juez experto en la evaluación de un cuestionario que busca conocer los indicadores de autocuidado y estilo de vida saludable, regulación emocional, manejo del tiempo y manejo de la carga laboral, en los trabajadores de las entidades que accedan a nuestro producto, esto con el objetivo de realizar un sondeo acerca de las necesidades requeridas en la misma, propuesto en el Curso de especial interés: Management de Gestión Humana de noveno semestre de la facultad de psicología. La elección se da ya que consideramos que usted es la persona idónea, considerando el proceso y el tema a trabajar y porque sabemos que la evaluación de los cuestionarios es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Participantes:

1. Karen Yineth Bernal Manrique

2. Geraldine Sánchez Torres

Firma Juez experto: 

T.P. 14238473

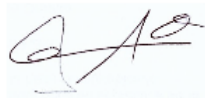
Bogotá; 09-10-2020

Docente: Gladys Ariza

La presente es para manifestarle que deseamos que usted sea Juez experto en la evaluación de un formulario que pretende conocer los indicadores de autocuidado y estilo de vida saludable, regulación emocional, manejo del tiempo y manejo de la carga laboral, en los trabajadores de las entidades que accedan a nuestro producto, esto con el objetivo de realizar un sondeo acerca de las necesidades requeridas en la misma, propuesto en el Curso de especial interés: Management de Gestión Humana de noveno semestre de la facultad de psicología. La elección se da ya que consideramos que usted es la persona idónea, considerando el proceso y el tema a trabajar y porque sabemos que la evaluación de los formularios es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Participantes:

1. Karen Yineth Bernal Manrique
2. Geraldine Sánchez Torres

Firma Juez experto: Gladys Ibeth Ariza Ordóñez T.P. 2925Página Web: <https://armoniafuncional.wixsite.com/armoniafuncional1>

## ENCONTREMOS UN EQUILIBRIO

~

En la actualidad el tema del estrés laboral ha venido afectando de forma crítica la estabilidad y calidad de vida de los empleados, específicamente en el ámbito familiar lo que implica un bajo desempeño y baja motivación laboral. Con base en estos argumentos se decidió trabajar sobre estrategias prácticas y útiles, por medio de capacitaciones que permitan el entrenamiento de habilidades que desarrollen en el empleado un equilibrio en su vida laboral y vida familiar.



Figura 21. Presentación del producto armonía funcional (Fuente: propia).



## SOBRE NUESTRO PRODUCTO Y SERVICIO

El manejo del equilibrio entre el trabajo y familia, es una de las tensiones que más se afectan el clima organizacional; la importancia de buscar una estabilidad ante ambos roles, surge a través de las consecuencias que su desatención ha presentado, como la insatisfacción laboral, bajo nivel de desempeño y compromiso con la misma.

Es por esto que la empresa Armonía Funcional tiene como objetivo brindar un servicio de capacitaciones, acerca del autocuidado y estilo de vida saludable, regulación emocional, manejo del tiempo y manejo de la carga laboral. Las cuales están direccionadas a generar una estabilidad ante el manejo de la vida familiar y laboral.



*Figura 22.* Presentación del producto armonía funcional (Fuente: propia).

## UNA EXPERIENCIA INOLVIDABLE

~

Este servicio consta de cuatro capacitaciones, que serán llevadas a cabo durante un período de dos meses, cada una se realizará cada quince días, al momento de finalizar el ciclo de capacitaciones se otorgará un certificado a cada participante. A continuación se dará a conocer los objetivos, duración y los componentes que hacen parte de nuestras capacitaciones.

### AUTOCUIDADO Y ESTILO DE VIDA SALUDABLE

~

#### REGULACIÓN EMOCIONAL, HABILIDADES PARA EL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

~

#### MANEJO DEL TIEMPO

~

#### CARGA LABORAL

*Figura 23. Presentación de los módulos del producto (Fuente: propia).*

## AUTOCUIDADO Y ESTILO DE VIDA SALUDABLE

### OBJETIVOS

- Generar conocimiento acerca de la importancia de establecer una vida saludable y poner en práctica cada uno de los componentes.
- Fortalecer la capacidad de adquirir nuevos hábitos, por medio de estrategias prácticas durante la capacitación.

### DURACIÓN Y COMPONENTES

- La capacitación tiene una duración de hora y media, la cual se divide en tres partes, la primera, realizar una conceptualización acerca de estilo de vida saludable, calidad de vida y ¿que son los hábitos de vida saludable?, segundo, ¿Cómo generar un estilo de vida saludable? conformada por nutrición, ejercicio físico y calidad de sueño, y finalmente ejercicio práctico con base a la teoría antes expuesta.

*Figura 24. Presentación estilo de vida saludable (Fuente: propia).*

**REGULACIÓN EMOCIONAL**

OBJETIVOS	DURACIÓN Y COMPONENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar habilidades que le permitan el manejo y afrontamiento en situaciones de estrés presentadas en su lugar de trabajo y en su vida familiar.</li> </ul>	<p>La capacitación se llevará a cabo en una hora y media, la cual se desarrollaran; recursos conformados por las ventajas físicas, personales y sociales que el participante posee actualmente, estrategias de afrontamiento; acciones y planes para disminuir o eliminar el estrés, y estilos de afrontamiento, haciendo referencia a las formas comunes en las que enfrentamos una crisis</p>

Figura 25. Presentación regulación emocional (Fuente: propia)

**MANEJO DEL TIEMPO**

OBJETIVOS	DURACIÓN Y COMPONENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar cómo los empleados hacen uso de su tiempo y la manera como ordenan las prioridades.</li> <li>Brindar estrategias de manejo del tiempo que permitan el desarrollo de habilidades para la organización y gestión exitosa del mismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La capacitación tiene una duración de hora y media, donde se abordarán las temáticas de: ¿Que es el tiempo?, gestión de tiempo, principios de administración de tiempo, afrontamiento de presión del tiempo en cuanto a barreras y soluciones del mismo, procrastinación y finalmente estrategias para hacer buen uso de este recurso, a su vez, se realizarán dos actividades, la primera será llevada a cabo para capturar la atención de los participantes y darles un hilo conductor a lo que se desarrollara dentro del espacio y la segunda actividad les permitirá poner en práctica lo trabajado durante la capacitación.</li> </ul>

Version=W...

Figura 26. Presentación manejo del tiempo (Fuente: propia)

# CARGA LABORAL

## OBJETIVOS

- Identificar las cargas de trabajo de los empleados.
- Brindar información que les facilite a los empleados generar un sistema de gestión de tareas.

## DURACIÓN Y COMPONENTES

- La capacitación tiene una duración de hora y media, donde se abordaran las temáticas de: carga laboral siendo vista como un riesgo psicosocial, como es la influencia en cuanto a la carga según sus roles- familiar o laboral- y finalmente abarcar factores influyentes en el ámbito laboral.

Figura 27. Presentación manejo de la carga laboral (Fuente: propia)

# CONTACTO

Nombre

Email

Teléfono

Escribe tu mensaje aquí...

Tel: 3006299292 Email: kybernal96@ucatolica.edu.co  
3138997874 gsanchez18@ucatolica.edu.co

Figura 28. Presentación de contacto armonía funcional (Fuente: propia)

Capacitaciones:

1. Autocuidado y estilo de vida saludable

Estos dos conceptos engloban lo denominado hábitos de vida saludable, los cuales se definen como aquellas conductas que se adoptan en el diario vivir e inciden de manera positiva en nuestro bienestar mental, físico y social. Estos están compuestos por el descanso, la actividad física y una buena alimentación dentro de una correcta planificación de tiempo (Velázquez, 2017).

Así mismo, se relaciona con la calidad de vida definida por Morrison y Bennett (2008) como, “La evaluación que hace un individuo de su experiencia vital general, en determinado momento, la cual tiene una relación directa con la salud tiene que ver con niveles óptimos de funcionamiento mental, físico y social” (citado por Beltrán, 2016, p.22). Este funcionamiento óptimo entre la percepción y el óptimo funcionamiento que la persona logra es sus diferentes áreas de ajuste a nivel familiar, laboral, social, personal, entre otras, permite una satisfacción y construcción de los autoesquemas (autoestima, autoimagen y autoeficacia).

Para adentrarnos en la importancia de generar un estilo de vida saludable, comúnmente se identifica que esta necesidad es adaptada en nuestra vida, ante su ausencia y la presencia de la enfermedad, por lo cual se debe generar un proceso de prevención y promoción de la salud, en el que la persona adopte consciencia sobre su estado de su salud y asuma compromisos y cambios hacia un mejoramiento y control de la misma (Beltran, 2016).

Uno de los principales componentes que permiten llevar a cabo un estilo de vida saludable, es la actividad física y el ejercicio, la práctica no solo en cantidad sino en la constancia, este habito se ha visto afectado debido a la nueva sociedad tecnológico-industrial, la cual ha generado en nuestras actividades físicas una automatización, su necesidad se da ante los beneficios que el ejercicio y la buena alimentación generan en la persona. Beneficios del ejercicio, a nivel físico se da mejoría en el aumento del tono muscular, fortaleza en los huesos, ligamentos y tendones, enlentecimiento del envejecimiento, etc. A nivel psicológico, incremento de la autoestima, autosuficiencia, mejora el funcionamiento mental, disminución de los niveles de estrés, alivio de depresiones leves, etc. El establecimiento de la actividad física se resalta en término de mantenerse más que de aumento de este, teniendo presente el estilo de vida y la capacidad

de la persona, se debe realizar 3 a 4 veces por semana, en lapsos de 20 min e ir aumentando, esto se debe unificar ante el manejo de calorías y líquidos que permitan llevarlo a cabo (Caballo, 1998).

Un segundo componente es la nutrición adecuada y equilibrada la cual se lleva a cabo con un balance óptimo de proteínas, carbohidratos y vitaminas, teniendo presente su debida proporción. Este hábito tiene una gran influencia dependiente el entorno o el contexto de la persona, por lo tanto se proponen las siguientes acciones; primero, tener un entorno agradable y tiempo suficiente para la alimentación, segundo, contar con galones o expendedores de agua en las instalaciones de la entidad para generar su consumo, tercero, reunirse grupalmente como forma de apoyo compartiendo durante el almuerzo recetas o ir disminuyendo en la cantidad de harinas, grasas y azúcares, en mutuo acuerdo para ejercer una mayor presión y creación del hábito, este último punto se enlaza con la importancia de generar relaciones interpersonales están son definidas como según Lema (2009) aquellas que “Incluyen todo tipo de intercambio entre las personas, pueden ser una fuente de apoyo social, y en la juventud son importantes para el desarrollo social y logro de objetivos”, están contribuyen al desarrollo social, personal y profesional, las cuales permiten fortalecer nuestras redes de apoyo indistintamente en el entorno en que se presenten (Beltrán, 2016).

Y finalmente la importancia del sueño, el descanso es vital para cada persona indistintamente de sus labores, la principal recomendación es generar 8 horas diarias de sueño mínimo que permitan reponer el gasto energético realizado en el día. La falta de sueño tiene repercusiones a corto como a largo plazo afectando nuestras diferentes áreas de acción, generando disminución en la concentración laboral, irritabilidad con facilidad, bajo estado de ánimo y de motivación. Algunas recomendaciones que se realizan para adoptar este hábito, es realiza una distinción de espacios dado que la cama sea destinada específicamente para dormir, realizar la misma rutina antes de acostarse, evitar estímulos que reactiven tu organismo (café, cigarrillo, gaseosas), no realizar siestas por más de media hora en el transcurso del día, evitar estímulos distractores como la televisión, el celular, comer, que afectan la conciliación pronta del sueño (Velázquez, 2017).

## 1. Capacitación vida saludable:

### Objetivos:

- Generar conocimiento acerca de la importancia de establecer una vida saludable y poner en práctica cada uno de los componentes.
- Fortalecer la capacidad de adquirir nuevos hábitos, por medio de estrategias prácticas durante la capacitación.

*Duración:* La capacitación tiene una duración de hora y media, la cual se divide en tres partes, la primera, realizar una conceptualización acerca de estilo de vida saludable, calidad de vida y ¿que son los hábitos de vida saludable?, segundo, ¿Cómo generar un estilo de vida saludable? conformada por nutrición, ejercicio físico y calidad de sueño, y finalmente ejercicio práctico con base a la teoría antes expuesta.

*Lugar:* Según la disponibilidad de la entidad, se requiere de un espacio amplio; salas de reuniones o espacios al aire libre con disponibilidad de proyectar presentaciones y sonido.

### *Talleristas:*

Karen Yineth Bernal Manrique

Geraldine Sánchez Torres

*Recursos:* Video Beam, computador, sonido, lápices, hojas, salón y pasabocas.

Desarrollo del Taller

Tabla 3.

*Descripción de la ejecución de la capacitación*

---

Actividad	Objetivo
-----------	----------

---

Presentación de los capacitadores	Realizar un acercamiento con los participantes y contextualizarlos acerca del desarrollo de la capacitación.
Presentación de los participantes / actividad rompe hielo - el reloj de los encuentros	Realizar la presentación de los participantes, por medio de la actividad rompe hielo el cual consta de 12 citas que tendrán una duración de 1 minuto, se desarrollara con preguntas del diario vivir, las cuales las tres últimas, irán guiadas a la temática.
Presentación de la temática; autocuidado y estilo de vida saludable	Se dará inicio con una conceptualización, las técnicas para adquirir un hábito y como aplicarlo a nuestra rutina diaria.
Ejercicio práctico	Se realizará un ejercicio práctico acerca de los estilos de vida saludables vistos durante la capacitación.
Socialización/preguntas y cierre	Los participantes darán a conocer sus respuestas y también se dará apertura a preguntas

---

#### El reloj de los encuentros



*Figura 29.* El reloj de los encuentros (Fuente propia).





## Autocuidado y estilo de vida saludable

Bernal Karen y Sánchez Geraldine



## CRONOGRAMA

Actividad	Objetivo
Presentación de los capacitadores	Realizar un acercamiento con los participantes y contextualizarlos acerca del desarrollo de la capacitación.
Presentación de los participantes / actividad rompe hielo - el reloj de los encuentros	Realizar la presentación de los participantes, por medio de la actividad rompe hielo el cual consta de 12 citas que tendrán una duración de 1 minuto, se desarrollara con preguntas del diario vivir, las cuales las tres últimas, irán guiadas a la temática.
Presentación de la temática; autocuidado y estilo de vida saludable	Se dará inicio con una conceptualización, las técnicas para adquirir un hábito y como aplicarlo a nuestra rutina diaria.
Ejercicio práctico	Se realizará un ejercicio práctico acerca de los estilos de vida saludables vistos durante la capacitación.
Socialización/preguntas y cierre	Los participantes darán a conocer sus respuestas y también se dará apertura a preguntas

2

## El reloj de los encuentros



(Estilodevidasaludable, 2018)

## “ Definiciones

Estilo de vida  
saludable



“El conjunto de decisiones que toma el individuo con respecto a la salud y sobre las cuales ejerce cierto grado de control”  
(Flórez, 2007).

Calidad  
de vida



“La evaluación que hace un individuo de su experiencia vital general, en determinado momento, la cual tiene una directa relación con la salud que ver con niveles óptimos de funcionamiento mental, físico y social”  
(Beltrán, 2016).

4

¿Qué son los  
hábitos  
saludables?

Se definen como todas aquellas conductas que se adoptan en el diario vivir y inciden de manera positiva en nuestro bienestar mental, físico y social. Estos están compuestos por el **descanso**, la **actividad física** y una **buena alimentación** dentro de una correcta planificación de tiempo.

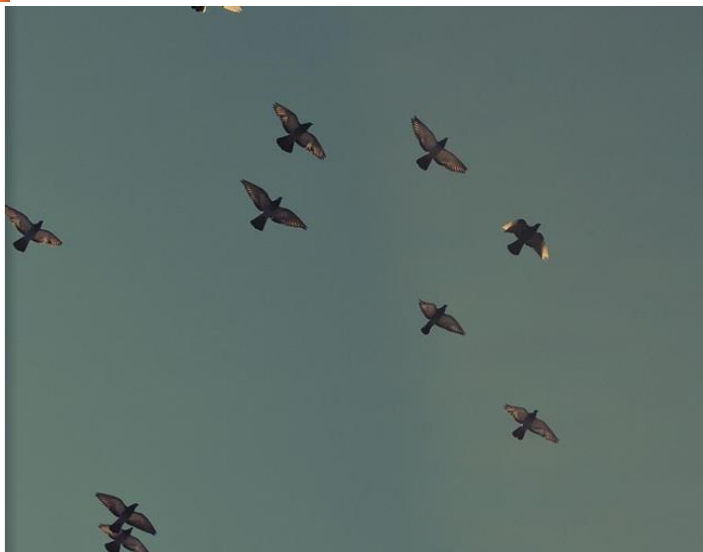


(Hábitos saludables, 2015)

(Velázquez, 2017)

1.

Estilo de vida  
saludable



## “ Nutrición saludable

Una buena práctica nutricional, tiene como propósito generar un balance óptimo de proteínas, carbohidratos y vitaminas, teniendo presente su debida proporción.

Este hábito tiene una gran influencia del entorno o el contexto de la persona, por lo tanto se proponen las siguientes acciones:

(Beltrán, 2016)

1.



(Tiempodealimento, 2018)

2.



(Botellondeagua, 2018)

3.



(Apoyogrupal, s.f)

7

## “ Nutrición saludable

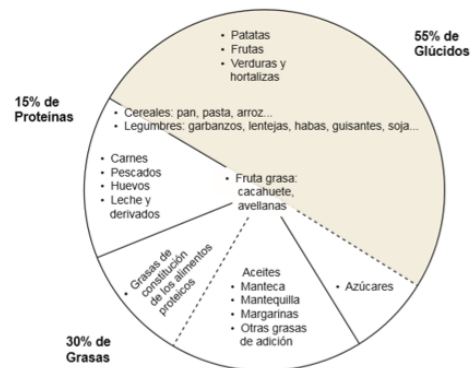
### Pirámide de alimentos

División de los alimentos en grupos



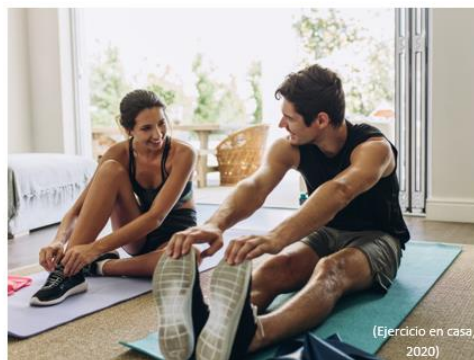
Imágenes recuperadas de (Caballo, 1998. p.279 y 280)

### Rueda de alimentos



3

## Ejercicio físico y salud



(Ejercicio en casa, 2020)

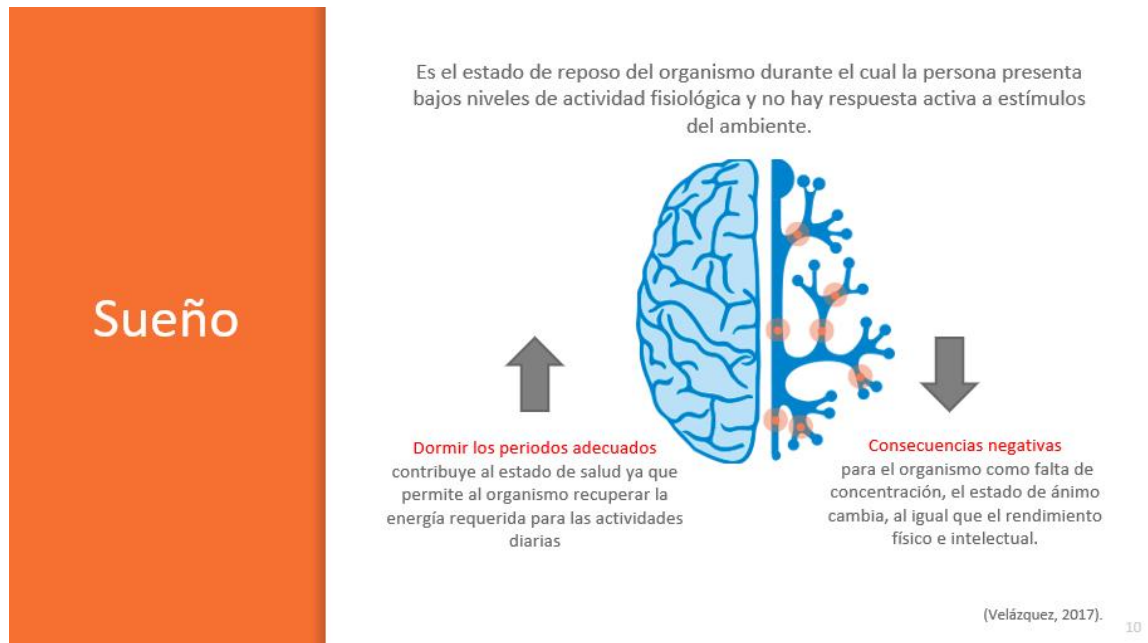
Se indica la realización de 3 a 4 veces por semana. Para su inicio se puede realizar en lapsos de 20min e ir aumentando, esto se debe unificar ante el manejo de calorías y líquidos.

El ejercicio y la buena alimentación:

**Beneficios a nivel físico:** Mejoría en el aumento del tono muscular, fortaleza en los huesos, ligamentos y tendones, enlentecimiento del envejecimiento, etc.

**A nivel psicológico:** Incremento de la autoestima, autosuficiencia, mejora el funcionamiento mental, disminución de los niveles de estrés, alivio de depresiones leves, etc.

(Caballo,1998)



## Referencias

- Apoyogrupal. (S.f). (Imagen). Recuperado de [https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn%3AAND9GcTB\\_fQldW\\_VsahSM-5PMXXkpWJKEiU-tw0vg&usqp=CAU](https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn%3AAND9GcTB_fQldW_VsahSM-5PMXXkpWJKEiU-tw0vg&usqp=CAU)
- Beltrán, M. (2016). Estilo de Vida en Jóvenes Universitarios de la Facultad de Psicología de la Fundación Universitaria de Los Libertadores (tesis de pregrado). Universidad de los Libertadores. Recuperado <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/958/Beltr%C3%A1nCorredorMarily.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Botellondeagua. (2018). (Imagen). Recuperado de <https://domicilios24siete.com/wp-content/uploads/2018/06/agua-scaled.jpg>
- Caballo, E. (1998). Manual para el tratamiento cognitivo-conductual de los trastornos psicológicos, formulación Clínica, medicina conductual y trastornos de relación, V2. Madrid, España. Siglo veintiuno editores.
- Ejercicio en casa. (2020). (Imagen). Recuperada de [https://vcm.emol.com/wp-content/uploads/2020/04/shutterstock\\_1464709727.jpg](https://vcm.emol.com/wp-content/uploads/2020/04/shutterstock_1464709727.jpg)
- Estilodevidasaludable. (2018). (Imagen). Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Ffelcachapoal.cl%2Fec%2F2018%2F10%2F29%2Flos-beneficios-que-trae-la-vida-saludable-dentro-de-las-empresas%2F&psig=AOvVaw1P49CFethMkvu5Pz2OG-K&ust=1599602405901000&source=images&cd=vfa&ved=0CAIQjRxqFwoTCLij4uGF2OsCFQAAAAAAdAAAAABAD>
- Habitossaludables. (2015). (Imagen). Recuperado de <https://blog.oxfamintermon.org/wp-content/uploads/2015/07/salud.jpg>
- Tiempodealiment. (2018). (Imagen). Recuperado de <https://us.emedemujer.com/wp-content/uploads/sites/3/2016/09/dieta-de-las-horas-1.jpg>
- Velázquez, S. (2017). Salud física y emocional. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. Recuperado de <https://contaduria677.files.wordpress.com/2017/11/habitos.pdf>

## 2. Regulación emocional enfocado a estrategias para el afrontamiento del estrés (Caballo, 1998):

Las personas estamos constantemente amenazados por los ambientes externos; el trabajo, la universidad, nuestra casa o nivel interno por conflictos emocionales, metas elevadas. Muchas de estas amenazas nos exigen darle frente, y pueda que el resultado no siempre sea el óptimo. A través de esto han surgido interrogantes que permitan encontrar

una respuesta y solución ante los estilos de afrontamiento que debemos aprender a aplicar, uno de ellos ha sido ¿Qué factores permiten a algunas personas afrontar las situaciones de forma admirable, mientras otras luchan por mantener el control? para poder encontrar una respuesta debemos dar inicio con una conceptualización (Caballo, 1998).

Teniendo en cuenta lo anterior ¿*Qué es el afrontamiento?* Es definida como la capacidad de competir contra una amenaza o contra alguien, donde se activan los esfuerzos cognitivos y conductuales para superar, disminuir o mantener las demandas que se nos presentan. Un factor al que posiblemente hemos tenido que enfrentarnos es el estrés, aunque en ocasiones nos moviliza, otras veces genera una afectación negativa e inseguridad psíquica. Esto sucede, porque no sabemos cuál es la fuente de estrés, no disponemos de las estrategias para afrontar el estrés o porque no hemos aprendido a utilizarlas.

Para poder llevar a cabo un afrontamiento eficaz es necesario tener recursos, atributos y apoyos que den apoyo al individuo, los cuales son:

#### 1. Rasgos personales: Autoeficacia y optimismo

Los autoesquemas dan evidencia de lo que pensamos de nosotros mismo, dentro de ellos, encontramos el *autoconcepto*, este se encuentra influido por experiencias pasadas, que en ocasiones se evidencian en nuestro presente y permiten tener una visión acerca de nuestro futuro. Si hemos tenido éxito en nuestro pasado posiblemente esto alimente nuestro autoconcepto, acercándonos a pensamientos constantes de éxito y motivándonos hacia nuestro futuro, pero si por el contrario nuestras experiencias pasadas han sido de fracaso, posiblemente genere un autoconcepto negativo, disminuyendo las expectativas del éxito. Bandura, recalca en la *autoeficacia*, definida como la creencia propia de poder controlar las demandas estresantes, estas expectativas de control, afectan el inicio y persistencia de la conducta, por lo tanto una fuerte creencia en la eficacia, conduce a menores niveles de estrés, mientras que una escasa creencia en esa eficacia genera un elevado estrés, la autoeficacia tiene una relación directa con el optimismo, la cual ejerce un gran poder al momento de adoptar y aplicar el afrontamiento, estas dos variables son importantes de generar en el paciente.

*El apoyo social: Estructuras y funciones:*

Otro de los recursos de afrontamiento, es el apoyo social, este genera un aporte a los esfuerzos de afrontamiento, distinguido de dos formas: primero; efecto indirecto, conocido como *modelo amortiguador*, se refiere al apoyo que, aunque no ayuda directamente a reducir o eliminar el estrés, protege a la persona de los efectos negativos del estrés. Segundo; efecto directo, conocido como *control directo*, este busca asegurar a la persona por medio del actuar ante el estrés, se resalta la importancia de tener una calidad de apoyo y no solo cantidad, así mismo se ha evidenciado una diferencia de sexo ante dicha calidad, las mujeres poseen un apoyo más íntimo e intenso, en cambio los hombres suelen tener un apoyo más superficial, dentro de las relaciones maritales, el hombre pocas veces acude al apoyo social en comparación con la mujer, esto puede ser un factor a tener en cuenta durante la intervención. Correspondiente a las *estrategias de afrontamiento*, encontramos las combativas y preventivas: este modelo está basado en varias investigaciones, en las que sus resultados permitiendo una generalización, esto fue realizado por Matheny, encontrando el *afrontamiento combativo*; este se debe a la presencia de un estímulo estresante, donde la estrategia según lo indica el condicionamiento clásico, es la huida, aunque parece se ve de manera inferior, se presenta cuando no se tiene otra alternativa, por ejemplo, catástrofes naturales, donde lo único que podemos hacer es disminuir el efecto de este estímulo estresor y como lo evidenciamos actualmente el COVID-19, resguardándonos en nuestras casas como modo de protección, para huir de este.

En el *afrontamiento preventivo*, este es proactivo, por el contrario, este intenta evitar el estímulo estresor, conocido por el condicionamiento clásico, como aprendizaje por evitación, consiste en anticipar el comienzo de un estímulo y ejercer una respuesta de evitación, antes de que se dispare el suceso aversivo. En este afrontamiento se evidencia cuatro estrategias, adaptaciones en la vida para evitar los estímulos estresantes, adaptar las demandas, cambiar las conductas que producen estrés y desarrollar más recursos personales de afrontamiento. Por lo tanto, es importante trabajar en los recursos personales, en habilidades de distribución de tiempo y en la calidad de los sistemas sociales.

A continuación, se dará a conocer los métodos de afrontamientos para la tensión y el estrés laboral.

*Afrontar las tensiones: Métodos de relajación*

Reducción de la tensión: La tensión se presenta como un aviso físico de que algo no está funcionando de manera correcta, es producida por algún acontecimiento reciente que nos altera físicamente, estas amenazas generan una tensión muscular, aumento de la presión cardiaca y la respiración, afectando nuestro desempeño en las actividades cotidianas, baja concentración, sensación de debilidad, fatiga, perturbación del sueño. Si esta reducción de tensión no se realiza, posiblemente la persona siga experimentando presión, aunque el evento estresor haya desaparecido hace tiempo.

En los principales métodos encontramos, la relajación muscular progresiva (RMP), la meditación o entrenamiento autógeno. Uno de los más utilizados es la relajación, este entrenamiento permite generar en el cuerpo una estado total de relajación, esto sucede dado que es producido por el sistema autónomo, este permite generar en el cuerpo un estado de tensión o de relajación por medio de su división; *el simpático*, este tiene como función la activación de lucha o huida, se produce en estados de furia, susto o de amenaza, generando el traspaso sanguíneo del tracto digestivo a las extremidades, elevando la presión sanguínea, preparándose para un estado de activación, energía y rapidez. Al contrario, el *sistema parasimpático* se encarga de los estados de tranquilidad o adormecimiento, la presión sanguínea disminuye, la sangre se dispersa por todo el cuerpo, la respiración se estabiliza, generando un estado de total relajación. El sistema autónomo, por lo tanto, puede producir uno de los dos estados, pero no en ambos a la vez.

Proceso: Para aprender la RMP, se debe buscar un lugar cómodo y que este a menor disposición de interrupciones, las etapas de aprendizaje de esta relajación inician aproximadamente con una hora de enseñanza, sobre como relajar los 16 grupos de músculos (frente, cuello, hombros, brazos, piernas, etc.) generando tensión de (10-15sg) y relajación de (15-20sg), a medida que se genera el aprendizaje, se adiciona la instrucción o señal, que por medio de una frase “relájate, paz, tranquilidad” donde el cuerpo reaccione ante esta señal verbal, ante la practica continua. Unido a esto en medio de la relajación se

puede emplear la imaginación visual (Ej. masaje corporal) que intensifique la sensación de disminución de tensión, esto ha sido de gran utilidad, ante personas que sufren de migraña, hipertensión y en personas luego de las quimioterapias.

*Afrontar el estrés del trabajo: Estrategias cognitivas y PAES*

Uno de los mayores desencadenantes del estrés se da en el ámbito laboral; surge cuando excede las capacidades de la persona y su afrontamiento, afectando a *nivel psicológico* con síntomas como; ansiedad, tensión, frustración, disminución de rendimiento y eficacia, insatisfacción laboral, fatiga mental, pérdida de creatividad, etc. A *nivel físico*; efectos negativos en el sistema cardiovascular y gastrointestinal, fatiga, perturbación en el sueño y a *nivel conductual*, bajo desempeño y productividad, evitación al trabajo, adopción de malos hábitos alimenticios y consumo de alcohol, bajo apetito unido a la depresión, etc. El estrés laboral posee diferentes fuentes que dan soporte a su malestar, las condiciones del trabajo, estrés del rol desempeñado, progreso o retraso de la profesión, estructura rígida de la organización, problema en la relación casa trabajo.

El estrés incontrolado, producirá lo denominado “burnout”, es la incapacidad psicológica, producida por el estrés no resuelto en el trabajo, generando agotamiento, baja resistencia a la enfermedad, ineficacia y ausencia en el trabajo, entre otros. Las estrategias cognitivo – conductuales, junto con el ejercicio y erradicación de los pensamientos autoderrotistas, la adquisición de pasatiempos creativos, ofrecerán a la persona herramientas de equilibrio para su vida física, mental y espiritual.

Capacitación; estrategias para el afrontamiento del estrés:

Objetivos:

- Desarrollar habilidades que le permitan el manejo y afrontamiento en situaciones de estrés presentadas en su lugar de trabajo y en su vida familiar.

*Duración:* La capacitación se llevará a cabo en una hora y media, la cual se desarrollarán; recursos conformados por las ventajas físicas, personales y sociales que el participante posee actualmente, estrategias de afrontamiento; acciones y planes para



disminuir o eliminar el estrés, y estilos de afrontamiento, haciendo referencia a las formas comunes en las que enfrentamos una crisis

*Lugar:* Según la disponibilidad de la entidad, se requiere de un espacio amplio; salas de reuniones o espacios al aire libre con disponibilidad de proyectar presentaciones y sonido.

### *Talleristas*

Karen Yineth Bernal Manrique

Geraldine Sánchez Torres

*Recursos:* Video Beam, computador, sonido, lápices, hojas, salón y pasabocas.

Desarrollo del Taller

Tabla 4.

### *Estrategias para el afrontamiento del estrés*

Actividad	Objetivo
Presentación de los capacitadores	Realizar un acercamiento con los participantes y contextualizarlos acerca del desarrollo de la capacitación.
Presentación de los participantes / actividad rompe hielo	Se dará inicio con la presentación de los participantes y se llevará a cabo la actividad “Crea”, se pedirá a los participantes que realicen un círculo, se pondrá una canción y mientras marchan durante el círculo se pedirá de manera inesperada que realicen grupos de (5), se solicitará que en equipo realicen un producto “imaginario, que les ayude a disminuir el estrés” (ej, un objeto) y cada uno de los integrantes debe tener una función que permita la construcción de este producto.

Presentación de la temática; Estrategias para el afrontamiento del estrés	Se dará inicio con una conceptualización, se profundizará en los recursos y estrategias de afrontamiento
Ejercicio práctico - Temática estilos de aprendizaje	Se realizará un ejercicio práctico donde se proyectará un video (Reflexión: Las naranjas, <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ObmYKLHAN-I">https://www.youtube.com/watch?v=ObmYKLHAN-I</a> ), este permitirá dar evidencia de los tipos de afrontamiento proactivo y reactivo. Luego se generará un proceso de reflexión y que los participantes comenten situaciones donde evidencien estos dos aspectos en su trabajo.
Socialización/preguntas y cierre	Los participantes darán a conocer su experiencia, que se les dificultó y también se dará apertura a preguntas o comentarios de la experiencia del espacio.



### ESTRATEGIAS PARA EL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS



CRONOGRAMA

Actividad	Objetivo
Presentación de los capacitadores	Realizar un acercamiento con los participantes y contextualizarlos acerca del desarrollo de la capacitación.
Presentación de los participantes / actividad rompe hielo	Se dará inicio con la presentación de los participantes y se llevará a cabo la actividad "Crea", se pedirá a los participantes que realicen un círculo, se pondrá una canción y mientras marchan durante el círculo se pedirá de manera inesperada que realicen grupos de (5), se solicitará que en equipo realicen un producto "imaginario, que les ayude a disminuir el estrés" (ej, un objeto) y cada uno de los integrantes debe tener una función que permita la construcción de este producto.
Presentación de la temática; Estrategias para el afrontamiento del estrés	Se dará inicio con una conceptualización, se profundizará en los recursos y estrategias de afrontamiento
Práctico - Temática estilos de aprendizaje	Se realizará un ejercicio práctico donde se proyectará un video (Reflexión: Las naranjas, <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ObmYKLHAn-I">https://www.youtube.com/watch?v=ObmYKLHAn-I</a> ), este permitirá dar evidencia de los tipos de afrontamiento proactivo y reactivo. Luego se generará un proceso de reflexión y que los participantes comenten situaciones donde evidencien estos dos aspectos en su trabajo.
Socialización/preguntas y cierre	Los participantes darán a conocer su experiencia, que se les dificultó y también se dará apertura a preguntas o comentarios de la experiencia del espacio.

2



(trabajoenequipo,2019)

3

## ¿Qué es el estrés?

- Es una respuesta fisiológica ante la reacción de una situación amenazante o de demanda incrementada, que activa nuestros mecanismo de defensa para su afrontamiento.
- El estrés es una respuesta natural, que percibimos cuando nuestros recursos no son suficientes para enfrentar el problema.



Estrés laboral. (2016).

(Regueiro, 2018)

## “ Afrontar el estrés en el trabajo

### ¿Qué lo desencadena?

Uno de los mayores desencadenantes del estrés laboral; surge cuando excede las capacidades de la persona y su afrontamiento

*Nivel psicológico:* Ansiedad, tensión, frustración, disminución de rendimiento y eficacia, insatisfacción laboral, fatiga mental, pérdida de creatividad,

*Nivel físico:* Efectos negativos en el sistema cardiovascular y gastrointestinal, fatiga, perturbación en el sueño

*Nivel conductual:* Bajo desempeño y productividad, evitación al trabajo, adopción de malos hábitos alimenticios y consumo de alcohol, bajo apetito unido a la depresión, etc

## ¿Qué es el afrontamiento?

Es la capacidad de competir contra una amenaza o contra alguien, activando nuestros esfuerzos cognitivos y conductuales, que permitan gestionar las demandas, en busca de superar o disminuir la misma.

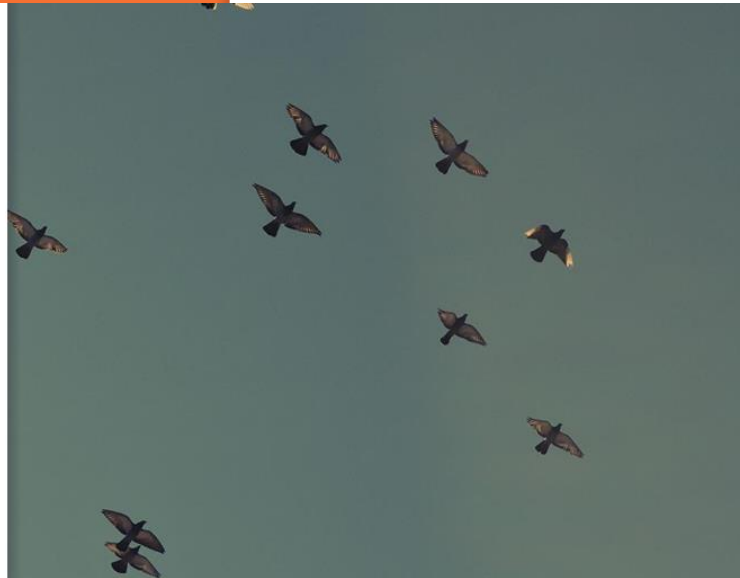
*Para llevar a cabo el afrontamiento se requieren de tres aspectos:*

- 1. Recursos de afrontamiento:** Ventajas físicas, personales y sociales que el individuo posee ante la situación
- 2. Estrategias de afrontamiento:** Son las acciones y planes utilizados para disminuir o eliminar el estrés
- 3. Estilos de afrontamiento:** Formas comunes de enfrentarse a una crisis.

(Caballo,1998)

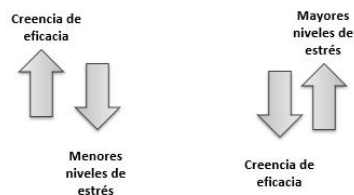
### 1.

#### Recursos de afrontamiento



#### 1. Rasgos personales: Autoeficacia y optimismo

La autoeficacia es la creencia propia de poder controlar las demandas estresantes, junto al optimismo, que se refiere a la expectativa de que sucederán cosas positivas, la unión de ambas permiten dar inicio y persistencia a nuestra conducta.



(Caballo,1998)



## El apoyo social: Estructuras y funciones



(Apoyosocial, 2019)

### 1. Efecto indirecto – Modelo amortiguador:

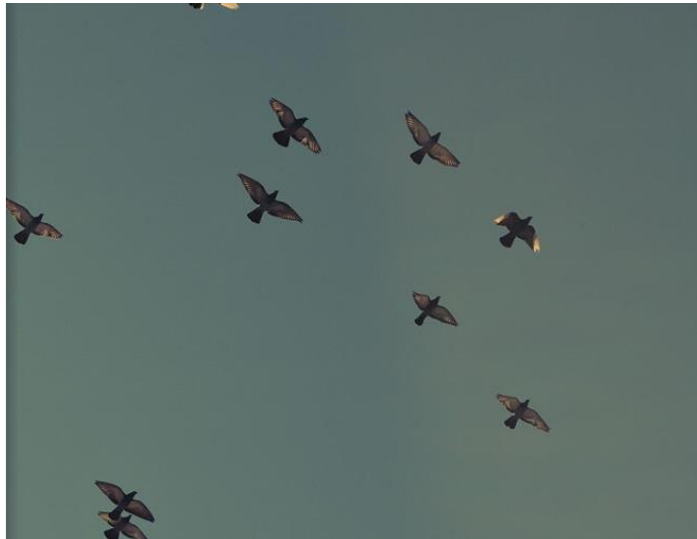
Se refiere al apoyo que, aunque no ayuda directamente a reducir o eliminar el estrés, protege a la persona de los efectos negativos del estrés.

### 2. Control directo

Este busca asegurar a la persona por medio del actuar ante el estrés, se resalta la importancia de tener una calidad de apoyo y no solo cantidad

(Caballo, 1998)

## 2. Estrategias de afrontamiento



## “ Estrategias de afrontamiento



(Rompimientodepareja, 2016).

### Afrontamiento preventivo

Este es proactivo, por el contrario, este intenta evitar el estímulo estresor, conocido como aprendizaje por **evitación**.

Ej. Ana es novia de Felipe, en medio de su relación Ana conoce a los papas de Felipe y evidencia que el papá agrede verbalmente a su mamá y Felipe hace lo mismo con su hermana y en ocasiones con su mamá. Para evitar que eso suceda con ella, Ana decide ponerle final a su relación.

(Caballo, 1998)



## “ Estrategias de afrontamiento

### Afrontamiento combativo

Este se debe a la presencia de un estímulo estresante, donde la estrategia, es **la huida**, aunque se ve de manera inferior, se presenta cuando no se tiene otra alternativa.

Por ejemplo, catástrofes naturales (terremotos, maremotos o pandemias).

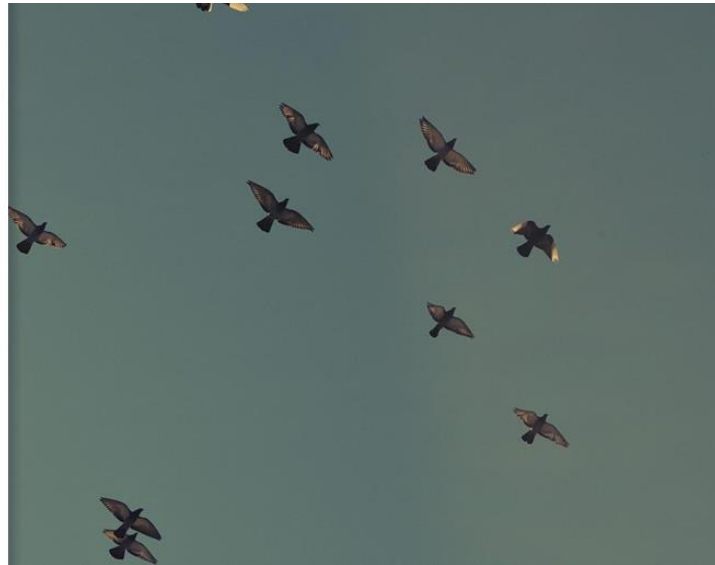
Lo que vivimos frente al COVID-19, resguardándonos en nuestras casas como modo de protección, para huir de su contagio.



(Yomequedoencasa,2020)

(Caballo,1998)

### 3. Estilos de afrontamiento



## “ Estilos de afrontamiento

Hace referencia a las reacciones que la persona adopta y se convierten en hábitos; denominados estilos de afrontamiento, divididos en:



(Personas proactivas,  
2012)

**Proactivo;** personas que actúan en evitación del desarrollo del estrés, tomando una actitud agresiva e impulsivos.

(Caballo, 1998)

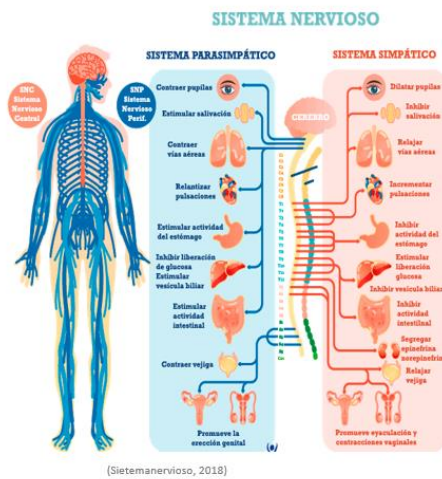


(Personassumisas, 2015)

**Reactivo;** personas que reaccionan de manera instintiva sin ofrecer un esfuerzo.



Video: Solís, P. [Prospera emprende]. (2017 de abril 4). El mejor ejemplo de proactividad – Juan y las naranjas. [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=WbnJuvQSvaY>



**La importancia de  
los métodos de  
relajación**



## Respiración diafragmática



(Respiraciondiafragmatica,2020)

### Métodos



(Práctica relajación  
progresiva, 2018)

**Reducción del estrés:** La tensión se presenta como un aviso físico de que algo no está bien, es producida por algún acontecimiento reciente que nos altera físicamente, generando fatiga, insomnio, baja concentración, etc.

#### 1. Método: Relajación muscular progresiva



(Caballo,1998)



## Práctica de la relajación muscular progresiva

## Referencias

- Apoyosocial. (2019). [imagen]. Recuperada de <https://www.tekcrispy.com/wp-content/uploads/2019/02/Apoyo-Social-640x410.jpg>
- Caballo, E. (1998). *Manual para el tratamiento cognitivo-conductual de los trastornos psicológicos, formulación Clínica, medicina conductual y trastornos de relación*, V2. Madrid, España. Siglo veintiuno editores.
- Estrés laboral. (2016). [imagen]. Recuperada de <https://www.compromisoempresarial.com/wp-content/uploads/estres-laboral.jpg>
- Personaproactivos. (2012). [imagen]. Recuperada de <https://www.psicoactiva.com/wp-content/uploads/2012/06/proactivo.jpg>
- Personassumisas. (2015). [imagen]. Recuperada de [https://www.infobae.com/new-resizer/Dq9ZrhaG8uQ66oXbOzLR46R-Mxk-/750x0/filters:quality\(100\)/arc-anglerfish-arc2-prod-infobae.s3.amazonaws.com/public/H4IK7GSPBVDYBFSD6BQRRUIUA.jpg](https://www.infobae.com/new-resizer/Dq9ZrhaG8uQ66oXbOzLR46R-Mxk-/750x0/filters:quality(100)/arc-anglerfish-arc2-prod-infobae.s3.amazonaws.com/public/H4IK7GSPBVDYBFSD6BQRRUIUA.jpg)
- Solis, P. [Prospera emprende]. (2017 de abril 4). El mejor ejemplo de proactividad – Juan y las naranjas. [Archivo de video]. Recuperada de <https://www.youtube.com/watch?v=WbnJuvQ5vAY>
- Practica relajación progresiva. (2018). [imagen]. Recuperada de <https://i1.wp.com/tuulia.co/wp-content/uploads/2015/02/niskavenytys.jpg>
- Regueiro, A. (2018). ¿Qué es el estrés y como nos afecta?. Universidad de Málaga. España. Recuperado de <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>
- Respiracióndiafragmatica. (2020). [imagen]. Recuperada de <https://www.practicalpainmanagement.com/sites/default/files/images/2020/05/11/iStock-183839129.jpg>
- Rompimientodepareja. (2016). [imagen]. Recuperada de [https://static.iris.net.co/fucsia/upload/images/2016/11/11/75339\\_1.jpg](https://static.iris.net.co/fucsia/upload/images/2016/11/11/75339_1.jpg)
- Sistemanervioso. (2018). [imagen]. Recuperada de <https://www.news-medical.net/image.axd?picture=2018%2F10%2Fnervous-system-big.jpg>
- Trabajoen equipo. (2019). [imagen]. Recuperada de <https://www.bizneo.com/blog/wp-content/uploads/2019/10/din%C3%A1micas-de-trabajo-en-equipo-1024x575.jpeg>
- Yomequedoencasa. (2020). [imagen]. Recuperada de [https://lh3.googleusercontent.com/proxy/WEdTJkOv7BkEsZRYVjRqzTC9\\_gCVKNVE\\_bUtERVHTsNDyHizPzmXDeli8gm-5Cnyikk7rGnQl6rgCrE9A13068Wc4fq3xDya5uCMg7Jtoo6i3B-SSECRl-tD0iddD6EB0Z9Kw8](https://lh3.googleusercontent.com/proxy/WEdTJkOv7BkEsZRYVjRqzTC9_gCVKNVE_bUtERVHTsNDyHizPzmXDeli8gm-5Cnyikk7rGnQl6rgCrE9A13068Wc4fq3xDya5uCMg7Jtoo6i3B-SSECRl-tD0iddD6EB0Z9Kw8)

2

### 3. Capacitación manejo del tiempo:

El tiempo es un concepto amplio que se aplica a diversos contextos. Puede ser visto como la magnitud física que permite secuencia hechos y determinar momentos, además de esto se conoce como tiempo a la duración de las cosas. Es por esto que la gestión de tiempo da significado al manejo autónomo del tiempo y de cómo es distribuido, el tiempo es necesario gestionarlo de manera que los horarios se ajusten para el cumplimiento de objetivos, por ende esto nos permite dar una coherencia en la elección de dos herramientas: 1) Clarificación de objetivos, para identificar que se quiere conseguir y 2) Identificación de las posibles actividades que impiden una buena distribución del tiempo (Mengual, Juárez, Sempere & Rodríguez, 2012)

Conjuntamente dentro de los principios de administración del tiempo, se tiene este último como un recurso único, debe gastarse a razón de sesenta segundos por minuto con una análisis y un plan puede ser de gran utilidad, es por esto que esta administración del tiempo está dada de manera individual de acuerdo con el estilo y las circunstancias de cada persona, por ende es de gran relevancia que se tenga un programación de acuerdo a las jerarquías de actividades y de esta manera poder ejecutar un plan adecuado (González & Santos, 2009)

*Afrontar la presión del tiempo: barreras y soluciones para el manejo del tiempo (Caballo, 1998):*

El manejo del tiempo hace referencia al uso eficiente del tiempo sobre las actividades establecidas con el fin de lograr objetivos personales, se ha demostrado que el uso eficaz sobre estas técnicas genera una disminución de estrés. Una de las razones, es que permite proporcionar más tiempo para la familia, en actividades sociales, para hacer ejercicio, se podría afirmar que el objetivo ante el manejo del tiempo es crear un espacio de ocio, que permita la disminución del estrés subjetivo.

Aunque eso se ha dificultado en la actualidad, nuestra sociedad se ha convertido en un ente consumista de tiempo, el valor es con base al dinero, el poder, el rango y esto es logrado a través de una gran productividad unificado con cantidad de horas invertidas. Se ha creado la idea de que todo es de urgencia, haciendo el tiempo más corto para conseguir cada vez más, perdiendo el objetivo del manejo del tiempo que se divide, en crear espacios de interés y tiempo para las crear relaciones familiares y sociales.

En este apartado se especifican *las barreras para el manejo del tiempo y su modo de corrección* (Caballo, 1998):

*Problema; la confusión, solución: prioridades* (Caballo,1998): Uno de los impedimentos sobre el uso eficaz del tiempo, se da cuando la persona no tiene una idea clara de hacia dónde va y que busca conseguir, este planteamiento se puede realizar con metas propuestas a corto, mediano y largo plazo, es importante realizar objetivos concretos y alcanzables, dado que el generalizar o dimensionar, puede generar poca motivación para el que hacer. Existen cinco pasos que se deben poner en práctica, primero; objetivo específico y notable, segundo; asignación de prioridad, tercero; identificar las tareas y períodos sobre las tareas a realizar según el objetivo, cuarto; establecimiento de fechas para su culminación y quinto; evaluar los objetivos periódicamente.

Al generar objetivos a corto plazo, este consta de tareas semanales que se realicen de manera tangible, realizando un listado del “que hacer” y confirmando diariamente su realización, diferentes estudios han demostrado que las personas que se encuentran

triunfan en negocios, se debe a que emplean listas “cosas que hacer” y diariamente evalúan el avance diario. Las metas a mediano plazo realizan a un año y las de largo plazo equivalente a 5 años con la pregunta ¿Dónde quiero estar y que debo hacer para llegar allí? Es importante realizar la selección sobre la importancia de los objetivos propuestos y su reevaluación (Caballo,1998).

*Problema: la indecisión – solución: autoexamen* (Caballo,1998): El segundo problema es la indecisión, esta se debe a la decisión de no decidir. El estar constantemente en un sondeo acerca de que decisión tomar, crea en nosotros confusión y tensión. Cuando no es posible dar una respuesta y a cambio la postergamos, genera un estado de constante estrés al estar en esta búsqueda y esto puede tener un mayor peso, cuando no solo recae en nosotros, sino en otras personas (ej. equipo de trabajo). Aunque no es fácil el manejo de la indecisión, esta se puede dar ante las bajas estrategias de solución que la persona posea, es importante disponer de recursos (libros, seminarios), que permitan mejorar esta área.

*Problema: la difusión – solución: centrarse* (Caballo,1998): Esta barrera, hace referencia asumir la responsabilidad más de lo necesario, cuando se adquieren diferentes actividades en una misma área, puede afectar nuestro rendimiento, concentración y motivación, generando una constante preocupación sobre el cumplimiento, esto se da ante la dificultad de decir *no*. Por lo tanto, la solución será retirar lo innecesario y lo inalcanzable, al igual que el manejo del *no*.

*El problema: dejarlo para mañana —La solución: primero las cosas difíciles* (Caballo,1998): Hace referencia al posponer actividades “dejar para mañana”, esto se puede dar por tres opciones; tareas desagradables, demorar tareas difíciles y aplazar decisiones difíciles. La solución es dar inicio con lo más difícil, una vez esto se haya realizado, es más fácil tener una concentración sobre las demás tareas. Este problema, fue investigado con estudiantes en relación con su rendimiento académico, encontrándose no como “un problema”, sino como un mal manejo de tiempo y de hábitos de estudio, consideraban que el iniciar tareas difíciles teniendo poco tiempo, no se tendría ningún avance, acá la importancia es la descomposición de la tarea en pequeñas partes.

*El problema: las interrupciones —La solución: períodos específicos para las mismas* (Caballo,1998): Constantemente estamos expuestos a interrupciones en nuestros ambientes, sea por un amigo que nos saluda, una llamada o por emergencias. Esto ocasiona un malgaste de tiempo. Para generar una reorientación, se requiere centrarse en el trabajo hasta terminar cierto punto o centrarse hasta su culminación, estableciendo tiempos de 20min e ir aumentando día a día hasta lograr la hora continua sin descansar. Cuando las tareas poseen un mayor grado de complejidad, tienden a conllevar más tiempo, se requiere establecer lapsos de 10min cada hora, dado que esto genera fatiga, disminución de la eficacia mental y baja motivación, en estos lapsos se puede hacer otra actividad doméstica o realizar una llamada.

Conjuntamente, la procrastinación se relaciona con la inclinación a aplazar el inicio o finalización de las tareas planeadas en un espacio y momento determinado. Dicha procrastinación puede darse de manera conjunta con un malestar subjetivo, en relación con la autorregulación en áreas cognitivas, emocionales/afectivas y conductuales, sin dejar de lado el decremento de la responsabilidad y gestión de tiempo. Es de gran relevancia tener en cuenta la diferenciación entre la dimensión postergación y procrastinación, donde la primera de ellas hace referencia al aplazamiento de la realización de un deber, con el objetivo de realizar un deber de mayor prioridad, en este caso no le presenta dificultades a la persona y ya en la segunda se hace hincapié con el propósito de realizar una tarea y al momento de ejecutar haya ausencia de trámite ya sea para dar inicio, desarrollo o finalización a la misma. (Morales, 2017).

### **Capacitación manejo de tiempo:**

#### **Objetivos:**

- Identificar cómo los empleados hacen uso de su tiempo y la manera como ordenan las prioridades.
- Brindar estrategias de manejo del tiempo que permitan el desarrollo de habilidades para la organización y gestión exitosa del mismo.

*Duración:* La capacitación tiene una duración de hora y media, donde se abordaran las temáticas de: ¿Que es el tiempo?, gestión de tiempo, principios de administración de tiempo, afrontamiento de presión del tiempo en cuanto a barreras y soluciones del mismo, procrastinación y finalmente estrategias para hacer buen uso de este recurso, a su vez, se realizarán dos actividades, la primera será llevada a cabo para capturar la atención de los participantes y darles un hilo conductor a lo que se desarrollara dentro del espacio y la segunda actividad les permitirá poner en práctica lo trabajado durante la capacitación.

*Lugar:* Según la disponibilidad de la entidad, se requiere de un espacio amplio; salas de reuniones o espacios al aire libre con disponibilidad de proyectar presentaciones y sonido.

#### *Talleristas*

Karen Yineth Bernal Manrique

Geraldine Sánchez Torres

*Recursos:* Video Beam, computador, sonido, lápices, hojas, salón.

Desarrollo del Taller

Tabla 5.

#### *Descripción de la ejecución de la capacitación*

Actividad	Objetivo
<b>Primer Taller</b>	
Presentación de los capacitadores	Realizar un acercamiento con los participantes y contextualizarlos acerca del desarrollo de la capacitación.

Presentación de los participantes / actividad rompe hielo	Realizar la presentación de los participantes, por medio de la actividad rompe hielo “La espada del Tiempo”, donde primeramente las talleristas dividirán en grupos iguales a los participantes de la capacitación, seguido a esto se le entregará a cada grupo un rompecabezas (ver imagen 1), que tendrán que armar en un tiempo limitado de 10 minutos, ganará el primer equipo que logre el objetivo. Esta actividad permitirá ver como es el trabajo en equipo, y cómo trabajan bajo la presión del tiempo y por parte de los participantes se permitirán reconocer qué estrategias son más efectivas en la ejecución de tareas, como es la comunicación con sus compañeros y cómo distribuyen el tiempo para lograr una meta.
Presentación de la temática; manejo del tiempo	Se abordará la temática desde el concepto básico de que es el tiempo, seguido a esto se dará paso a los componentes que hacen parte a la gestión y administración del mismo.
Ejercicio práctico	Se ejecutará una actividad que permitirá poner en práctica las temáticas planteadas durante la capacitación; en la actividad “Ubiquémonos en el tiempo”, cada tallerista le entregará a los participantes una hoja (ver imagen 2) que contiene un dibujo de un reloj, en ese momento a través del video beam se presentarán una serie de actividades unas con mayor necesidad y otras con no tanta, de esta manera se logra identificar como los trabajadores manejan su tiempo y a que actividades le dan prioridad, para cerrar esta actividad se le solicita a los participantes que compartan sus relojes y que sus compañeros de opiniones a favor o que le modificarían.
Socialización/preguntas y Cierre	Se permitirá que los empleados sean los protagonistas de este espacio, donde tengan la oportunidad de realizar preguntas o apuntes que contribuyan al espacio.

---



MANEJO DEL TIEMPO

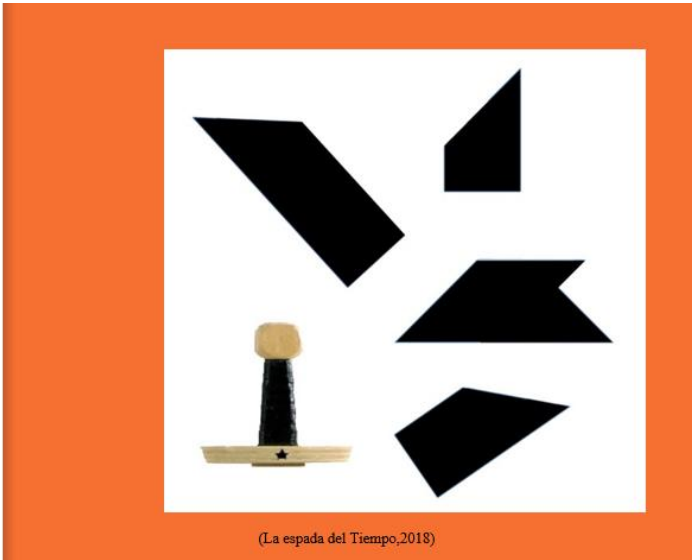


CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	OBJETIVO
Presentación de los capacitadores	Realizar un acercamiento con los participantes y contextualizarlos acerca del desarrollo de la capacitación.
Presentación de los participantes / actividad rompe hielo (La espada del Tiempo)	Identificar los participantes de la capacitación y realizar un acercamiento a la temática a través de la actividad.
Desarrollo de la temática: manejo del tiempo	Abordaje temática central que es el manejo del tiempo
Ejercicio práctico	Poner en practica la información desarrollada durante la capacitación
Socialización, preguntas y cierre	Realizar preguntas, comentar sobre la experiencia y dar por terminada la sesión.

2

La espada del  
Tiempo



(La espada del Tiempo,2018)



## TIEMPO

- Magnitud física que permite secuencia hechos y determinar momentos, además de esto se conoce como la duración de las cosas.

- Está sujeto a cambios que determinan las épocas, periodos, décadas, siglos, etc.

(Mengual, Juárez, Sempere & Rodríguez, 2012)

## GESTIÓN DE TIEMPO

Significado al manejo autónomo del tiempo y de cómo es distribuido.

Clarificación de Objetivos  
¿Qué se quiere conseguir?

Identificación de obstáculos  
¿Qué me impide seguir con el plan?

(Mengual, Juárez, Sempere & Rodríguez, 2012)

5

## PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN DE TIEMPO

La administración de tiempo esta dada de manera individual, dependiendo al estilo y a las circunstancias.

Determinar las causas y problemáticas de una mal manejo del tiempo.

El tiempo debe ser utilizado en razón de sesenta segundos, hay que utilizarlo con un plan previo.

(González & Santos, 2009)

## AFRONTAR LA PRESIÓN DEL TIEMPO: BARRERAS Y SOLUCIONES PARA EL MANEJO DEL TIEMPO



### Establecer prioridades

Plantear ideas claras ¿Hacia dónde voy? ¿Que busco conseguir?

Estableciéndose en tres tiempos:



(Caballo,1998)

## AFRONTAR LA PRESIÓN DEL TIEMPO: BARRERAS Y SOLUCIONES PARA EL MANEJO DEL TIEMPO



### El problema: dejarlo para mañana

El problema hace referencia al posponer actividades "dejar para mañana", esto se puede dar por tres opciones; tareas desagradables, demorar tareas difíciles y aplazar decisiones difíciles.

### La solución: primero las cosas difíciles:

Solución: Las principales excusas que encontramos al iniciar tareas difíciles, es poca disposición de tiempo, afirmando que no obtendríamos ningún avance. Se establece la importancia de descomponer la tarea en pequeñas partes para lograr su inicio y desenlace.

(Caballo,1998)

## AFRONTAR LA PRESIÓN DEL TIEMPO: BARRERAS Y SOLUCIONES PARA EL MANEJO DEL TIEMPO



### El problema: Difusión

Esta barrera, hace referencia al asumir responsabilidades más de lo necesario, adquiriendo diferentes actividades en una misma área.

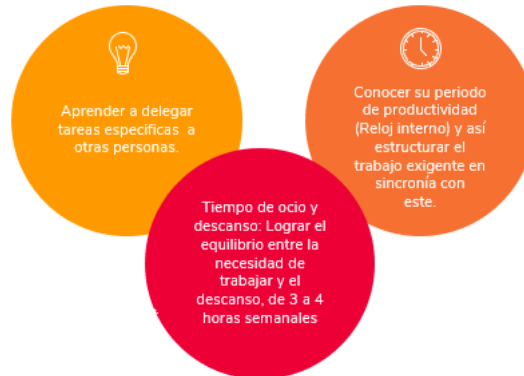
Afectando nuestro rendimiento, concentración y motivación.

### La solución: Centrarse

Por lo tanto, se establece la importancia de retirar lo innecesario, lo inalcanzable y el **manejo del no**. Este ultimo proviene de la falta de asertividad, de la creencia de "que no caeremos bien", podemos acompañarlo del entrenamiento por medio de un libro o curso.

(Caballo,1998)

## Otras sugerencias



(Caballo, 1998):

### ¿ QUE ES?

Inclinación a aplazar el inicio o finalización de las tareas planeadas en un espacio y momento determinado

## PROCRASTINACIÓN

### POSTERGACIÓN

Aplazamiento de la realización de un deber, con el objetivo de realizar un deber de mayor prioridad

### PROCRASTINACIÓN

Propósito de realizar una tarea y al momento de ejecutar haya ausencia de trámite ya sea para dar inicio, desarrollo o finalización a la misma

. (Morales, 2017).

## Referencias

1. Caballo, E. (1998). Manual para el tratamiento cognitivo-conductual de los trastornos psicológicos, formulación Clínica, medicina conductual y trastornos de relación, V2. Madrid, España. Siglo veintiuno editores
2. La espada del Tiempo.(2018). [imagen] Recuperado de: [https://www.google.com/search?q=la+espada+del+tiempo&rlz=1C1CHBFesUS856US856&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwid3va69vjsAhXIQd8KHRCwACoQ\\_AUoAXoECB8QAw&biw=1366&bih=657#imgc=j4r8u3Mg9Wj0eM](https://www.google.com/search?q=la+espada+del+tiempo&rlz=1C1CHBFesUS856US856&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwid3va69vjsAhXIQd8KHRCwACoQ_AUoAXoECB8QAw&biw=1366&bih=657#imgc=j4r8u3Mg9Wj0eM)
3. Mengual, A. Juárez, D. Sempere, F y Rodríguez, A. (2012). La gestión del tiempo como habilidad directiva. Revista de investigación Ciencias. p.4.
4. Morales, J. (2017). Procrastinación: Una Revisión de su Medida y sus Correlatos. Recuperado de: <https://www.aidep.org/sites/default/files/2019-04/RIDEP51-Art4.pdf>

#### 4. Capacitación carga laboral:

En los entornos laborales ha sido relacionado de diversas maneras, dentro de estas podemos encontrar el trabajo como forma de salud, debido que a través de él se pueden suplir necesidades básicas ya sea de forma social o individual. Dentro de los riesgos psicosociales, podemos encontrar que la carga laboral, es una fuerte influencia en el proceso del trabajo, a nivel físico, mental, que inciden de manera directa en el desempeño y eficiencia laboral (Rivera,2017).

Conjuntamente, como afirma Rivera (2017), la demanda física en el trabajo ha decrementado gradualmente, de esta manera la exigencia en los puestos de trabajo y lo que conllevan en sus exigencias, estas últimas pueden variar de acuerdo con la edad, sexo, nivel de entrenamiento, cargo laboral, turnos, ambiente, horario de trabajo, diferencias individuales, desempeño en habilidades y competencias. De igual manera, el ritmo laboral puede reducirse a medida que haya una carga desmesurada de trabajo, ocasiona una fatiga que está representada en malestar, bajo rendimiento en cuanto a calidad y satisfacción.

En cuanto al momento que se da un exceso de trabajo y el tiempo que se establece para la entrega es muy corto, los entes superiores optan por extender las jornadas laborales para que se logren cumplir las metas y objetivos de cada tarea, cuando no se logra cumplir del todo el trabajo propuesto los trabajadores se inclinan en llevarse los deberes a casa para poder culminarlos, es allí cuando el área familiar pasa a un segundo plano, donde al trabajador no le queda suficiente tiempo para poder compartir con los suyos, no logran tener espacios de esparcimiento con sí mismo y con los demás, disminuyen sus horas de sueño, esto último puede desencadenar irritabilidad, apatía, depresión y de esta manera disminuye el buen rendimiento laboral (Rivera,2017).

Rivera (2017), argumenta que hay ciertos factores que influyen en el ámbito laboral de los individuos, dentro de estas podemos encontrar:

1. Fatiga Mental: Esta dimensión hace parte del sistema laboral y está dado por la carga de trabajo, donde el empeño que se emplea para realizar una determinada tarea exige más de lo que el trabajador puede genera un cansancio o fatiga, esta

fatiga puede mejorar gradualmente si se logran ciertos cambios como las exigencias del trabajo, el entorno, la motivación hacia el trabajo, aumento de horas de sueño.

2. **Carga Mental:** Está determinada por la cantidad y el tipo de información que el trabajador debe manejar y tratar para cumplir con los objetivos que deba desempeñar en casa tarea y en cuanto tiempo los debe desarrollar. Para poder culminar de manera satisfactoria cada objetivo se debe tener una buena atención, concentración, tiempo, diferencias individuales - habilidades y competencias- y diversos factores internos y externos asociados al aumento de la productividad en su labor.
3. **Factores Psicosociales:** Dentro de estos influyen los diversos componentes que están presentes en el contexto laboral, ya sea el contenido de la tarea, la ejecución de esta y de qué manera puede llegar a afectar al trabajador en su bienestar - físico, mental o social- y en el desarrollo de sus deberes laborales. Dentro de los factores psicosociales se puede resaltar el absentismo laboral, el factor de la tarea, sobrecarga laboral, autonomía y tiempo de trabajo, también se debe tener en cuenta que las relaciones entre los empleados pueden incidir directamente en su bienestar.
4. **Factores Psicosociales de Riesgo:** A estos factores los anteceden los factores psicosociales al momento en que entran en choque con la organización, desencadenando tensión, estrés y otros efectos negativos en la salud de los miembros de la organización. Dentro de estos riesgos podemos encontrar:

4.1 **Relaciones Personales:** Están directamente relacionadas con el clima convivencial de la organización, dentro de los entornos en que los individuos interactúan ya sea a nivel familiar o laboral, lo cual puede favorecer o perjudicar el bienestar del empleado, donde mantener una buena relación interpersonal propician un buen clima laboral y se evitan conflictos dentro de la organización.

4.2 **Sobrecarga del Trabajo:** Se relaciona con la dificultad, cantidad y magnitud del deber laboral, de esta manera está relacionado con las competencias y habilidades de cada individuo para el desarrollo de cada tarea, además, se puede relacionar con

el factor autoestima, ya que a medida que se desarrolla la tarea la persona puede sentirse cómoda durante el proceso o puede sentirse incapacitado para la ejecución de esta.

4.3 Duración y distribución de la Jornada Laboral: En el momento que no hay una apropiada asignación de tareas que debe ejecutar el empleado durante su jornada laboral se desencadenan consecuencias negativas a nivel social, personal y familiar, causando entornos estresantes, se recomienda realizar turnos de descanso y de relevos entre los mismos empleados.

4.4 Apoyo social en el Trabajo: Aquella red de apoyo que el trabajador va formando, de esta manera se generan los equipos de trabajo que lo conforman los compañeros y los directivos, de tal manera que la ayuda sea mutua, dentro de esta dimensión es relevante la comunicación asertiva.

Capacitación carga laboral:

Objetivos:

- Identificar las cargas de trabajo de los empleados.
- Brindar información que les facilite a los empleados generar un sistema de gestión de tareas.

*Duración:* La capacitación tiene una duración de hora y media, donde se abordarán las temáticas de: carga laboral siendo vista como un riesgo psicosocial, como es la influencia en cuanto a la carga según sus roles- familiar o laboral- y finalmente abarcar factores influyentes en el ámbito laboral.

*Lugar:* Según la disponibilidad de la entidad, se requiere de un espacio amplio; salas de reuniones o espacios al aire libre con disponibilidad de proyectar presentaciones y sonido.

*Talleristas:*

Karen Yineth Bernal Manrique

Geraldine Sánchez Torres

*Recursos:* Video Beam, computador, sonido, lápices, hojas, salón.

Desarrollo del Taller

Tabla 6.

*Descripción de la ejecución de la capacitación*

Actividad	Objetivo
Presentación de los capacitadores	Realizar un acercamiento con los participantes y contextualizarlos acerca del desarrollo de la capacitación.
Presentación de los participantes / actividad rompe hielo	Realizar la presentación de los participantes, seguido a esto se desarrollara la actividad rompe hielo “El rompecabezas de Presión” en donde las talleristas enviaran un link donde podrán encontrar un rompecabezas (ver imagen 1) y tendrán un tiempo determinado por un reloj de arena para poder organizarlo, esta actividad pretende dar reflejo de la organización, el trabajo en equipo y entendimiento entre los participantes, finalmente dos personas por grupo pueden comentar su experiencia con respecto al ejercicio.
Presentación de la temática; carga laboral	Se abordará la temática desde el precepto base de carga laboral en función de riesgo psicosocial y los factores que influyen en esta dimensión en el trabajador.
Ejercicio práctico	Se ejecutará una actividad que permitirá poner en práctica las temáticas planteadas durante la capacitación; en la actividad “¿Cómo dividimos?”, las talleristas escogen al azar a un empleado para que ejerza el papel de trabajador y de integrante de familia al tiempo, a su vez los participantes restantes serán divididos en dos grupos, uno de ellos trabajara como familia y el otro grupo como empresa, cada

grupo demandará tareas al empleado, de esta manera se pretende observar cómo el empleado puede manejar la presión en cuanto a la carga de cada uno de sus roles.

Socialización/preguntas y Cierre

Se permitirá que los empleados sean los protagonistas de este espacio, donde tengan la oportunidad de realizar preguntas o apuntes que contribuyan al espacio y así poder dar cierre a la capacitación.



**CRONOGRAMA**

ACTIVIDAD	OBJETIVO
Presentación de los capacitadores	Realizar un acercamiento con los participantes y contextualizarlos acerca del desarrollo de la capacitación.
Presentación de los participantes / actividad rompe hielo (El rompecabezas de la presión)	Identificar los participantes de la capacitación y realizar un acercamiento a la temática a través de la actividad
Desarrollo de la temática: carga laboral	Abordaje temática central que es carga laboral.
Ejercicio práctico	Poner en practica la información desarrollada durante la capacitación
Socialización, preguntas y cierre	Realizar preguntas, comentar sobre la experiencia y dar por terminada la sesión.



## EL ROMPECABEZAS DE LA PRESION



(Gestión de Tiempo, s.f).

[https://puzzle.org/es/jigsaw/play?p=MHxEz\\_ddONef6PeuPGQ](https://puzzle.org/es/jigsaw/play?p=MHxEz_ddONef6PeuPGQ)



(Limite de Tiempo, s.f).

<https://puzzle.org/nl/jigsaw/play?p=MHxIIAbfT2uXA7m4UfJ>

# “ ¿QUÉ ES ?

- Dentro de los riesgos psicosociales, podemos encontrar que la carga laboral, es una fuerte influencia en el proceso del trabajo, a nivel físico, mental, que inciden de manera directa en el desempeño y eficiencia laboral (Rivera,2017).

## FACTORES QUE CONLLEVAN LA CARGA LABORAL

- Una carga desmesurada de trabajo, ocasiona una fatiga que está representada en malestar, bajo rendimiento en cuanto a calidad y satisfacción.



La exigencia en los puestos de trabajo, puede variar de acuerdo a la edad, sexo, nivel de entrenamiento, cargo laboral, turnos, ambiente, horario de trabajo, diferencias individuales, desempeño en habilidades y competencias.

(Rivera,2017)

### ¿CÓMO INFLUYE LA CARGA LABORAL CON ÁREA FAMILIAR?

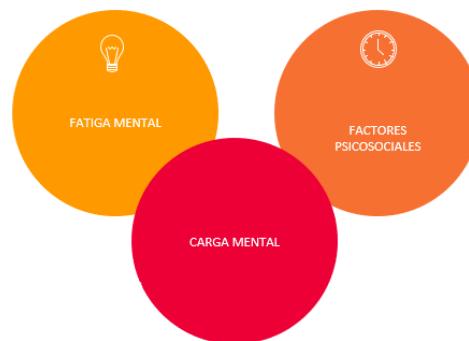
Cuando se da un exceso de trabajo y el tiempo que se establece para la entrega es muy corto, los entes superiores optan por extender las jornadas laborales.

El área familiar pasa a un segundo plano, cuando al trabajador no le queda suficiente tiempo para poder compartir con los suyos, a causa de la cantidad de trabajo

Por la cantidad de trabajo se disminuyen las horas de sueño, esto último puede desencadenar irritabilidad, apatía, depresión y de esta manera disminuye el buen rendimiento laboral.

(Rivera,2017).

### FACTORES INFLUYENTES: UNA VISTA GENERAL



(Rivera,2017).

### FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

#### RELACIONES PERSONALES

Entornos en que los individuos interactúan ya sea a nivel familiar o laboral, se relaciona directamente con el clima convivencial.



#### DURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA JORNADA LABORAL

No hay una asignación apropiada de tareas que debe ejecutar el empleado durante su jornada laboral.

(Rivera,2017).

## FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

### SOBRECARGA DEL TRABAJO

Dificultad, cantidad y magnitud del deber laboral, de esto depende que capacidad tienen los empleados en el desarrollo de las tareas.



### APOYO SOCIAL EN EL TRABAJO

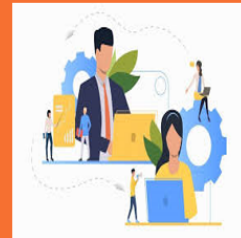
Red de apoyo que el trabajador va forjando con los que están en su entorno.

(Rivera,2017).

## EJERCICIO PRÁCTICO



¿QUIÉN SERÁ EL  
ELEGIDO?



## REFERENCIAS

1. Gestión de tiempo. (s.f).[imagen].Recuperado de:  
[https://ru.freepik.com/premium-vector/stressed-office-people-for-deadline-and-time-management-concept-businessman-under-deadline-workload-vector-characters\\_4868554.htm](https://ru.freepik.com/premium-vector/stressed-office-people-for-deadline-and-time-management-concept-businessman-under-deadline-workload-vector-characters_4868554.htm)
2. Límite de Tiempo. (s.f).[imagen].Recuperado de:  
<https://www.istockphoto.com/es/ilustraciones/organizaci%C3%B3n-de-archivos-dom%C3%A9sticos?mediatype=illustration&phrase=organizaci%C3%B3n%20de%20archivos%20dom%C3%A9sticos&sort=mostpopular>
3. Rivera, A. (2017). Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores (Tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado:  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16216/RiveraSanche?sequence=1>

Certificado



### **Discusión y conclusiones**

El presente trabajo pretende mostrar el desequilibrio que se genera entre el área laboral y familiar, siendo ambas fundamentales para el desarrollo integral de la persona. Esto se sustenta por medio de la investigación bibliográfica que determino que hay una relación directa entre ambas dimensiones que, si bien afecta o potencializa, dependiendo el manejo que el individuo y la entidad genere. Esto se ve referido, en el modelo de “Spillover Theory” (Staines, 1980) que postula que, a pesar de los límites físicos y temporales entre el trabajo y familia, las emociones y conductas en una esfera se transfieren a la otra; por ejemplo, situaciones en la que los empleados que han tenido un mal día en el trabajo transfieren su malestar al hogar.

Conjuntamente, se evidencio empíricamente con un estudio de Álvarez y Gómez (2011), que la dinámica organizacional tiene mayor rigidez e imposibilidad de exceder los límites, en contrariedad a la dinámica familiar, que es más flexible, permitiendo un rompimiento más factible de patrones, por lo que se establece que lo laboral genera un mayor efecto negativo en lo familiar. Ambos roles cumplen una función en la vida de la persona, y al crearse dicho conflicto entre los mismos, se genera una disminución en desempeño y eficacia, que como afirma Goff, Mount y Jamison (1990), la sobrecarga en un rol influye directamente entre ambos componentes, pero está se determina de igual forma por la percepción de cada individuo.

Por las razones antes mencionadas, se debe tener en cuenta que los criterios para la mediación deben ser creados y ajustados de acuerdo con las necesidades de la entidad y de los trabajadores afectados por dicha situación. Es por esto que se elaboró un plan práctico de estrategias conformadas por cuatro dimensiones, que permitan dar una posible solución al desequilibrio familiar – trabajo. Este plan estratégico, se caracteriza por su autenticidad e integralidad, en el cual se abarcaron cuatro necesidades básicas evidenciadas en el referente teórico – empírico, dentro de estas podemos encontrar;

autocuidado, regulación emocional, manejo del tiempo y manejo de la carga laboral, las cuales permiten tener un abordaje más amplio y completo.

Sin embargo, es oportuno mencionar que son pocas las organizaciones que tienen planes de acción en pro del bienestar del trabajador y en el mejoramiento de su entorno laboral, el cual influye en la eficacia de cumplimiento de ambos roles. Eso fue uno de los factores causales para la creación de armonía funcional, en el cual uno de sus objetivos es dar a conocer la importancia del conflicto (familia-trabajo) y sus consecuencias para el trabajador y la entidad y los beneficios que se pueden obtener a través de la conciliación de estos.

Finalmente, este trabajo permitió expandir la visión del rol que el psicólogo ejerce en la sociedad, organizaciones y específicamente en la salud mental de las personas, evidenciando la correlación que las diferentes áreas de ajuste -familia y trabajo- pueden influir de manera directa en el desarrollo y crecimiento personal y profesional de los individuos.

### Referencias

- Acosta, A. Campos, S. Escrig, G. García, S. Martí, A. Orti, M. Pascual, L. Querol, V. Sales, N. Alcañiz, M. (2014). La conciliación de la vida laboral y familiar en la universitat jaume i. España. Humanitats (Universitat Jaume I). Recuperado de <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/117105/9788469708736.pdf?sequence=1>
- Adams, G. King, L. y King, D. (1996). Relationships of Job and Family Involvement, Family Social Support, and Work-Family Conflict with Job and Life Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 411-420. Recuperado de <https://bit.ly/2wD2jQk>
- Adrformacion. (2014, agosto 17). Curso de conciliación de la vida familiar y laboral. Recuperado de [https://www.adrformacion.com/blog/nuevo\\_curso\\_de\\_conciliacion\\_de\\_la\\_vida\\_familiar\\_y\\_laboral.html](https://www.adrformacion.com/blog/nuevo_curso_de_conciliacion_de_la_vida_familiar_y_laboral.html)
- Aguirre, Z. y Martínez, P. (2006). Influencia de la situación laboral en el ajuste familia trabajo. *Mapfre Medicina*, 17(1), 2-10. Recuperado de <https://bit.ly/2XuFKt3>
- Allen, T. (2001). Family-supportive work environments: the role of organizational perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 1(58), 414-435. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/b8ca/cba7ee1e1dc802f2b00269e5c810e3c6c5f1.pdf>
- Álvarez, A y Gómez, I. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento psicológico*, 9(16), 92-93. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3668771.pdf>
- American Psychological Association (APA). (2010). Principios Éticos de los Psicólogos y Código de Conducta. Buenos Aires. Universidad de Buenos Aires. Recuperado de [http://www.uhu.es/susana\\_paino/EP/CcAPA.pdf](http://www.uhu.es/susana_paino/EP/CcAPA.pdf)
- Andrade, L. y Landero, R. (2014). Bases teóricas del conflicto trabajo-familia. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 7(1), 185-196. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/psicologia/article/view/25270/20880>
- Andreassi, J y Thompson, C. (2008). Work- Family culture: Current research and future directions. *Academic press*, 2-37. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/279522758\\_Work-Family\\_Culture](https://www.researchgate.net/publication/279522758_Work-Family_Culture)
- Aryee, S. Luk, V. Leung, A. y Lo, S. (1999). Role stressors, interrole conflict, and well-being: The moderating influence of spousal support and coping behaviors among employed parents in Hong Kong. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 259-278. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001879198916670>

- Báez, D., y Hernández, V. (2015). *Estrategia para la conciliación de los conflictos entre la vida familiar y laboral y la mejora del desempeño de los trabajadores de CACPECO LTDA.* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica, Ecuador, Ambato. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1229/1/75781.pdf>
- Barnett, C. (1998). Toward a review and reconceptualization of the work/family literature. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124(2), 125-182. [https://www.researchgate.net/publication/279891417\\_Toward\\_a\\_Review\\_and\\_Reconceptualization\\_of\\_the\\_WorkFamily\\_Literature](https://www.researchgate.net/publication/279891417_Toward_a_Review_and_Reconceptualization_of_the_WorkFamily_Literature)
- Barroso, F. (2015). *La conciliación de la vida familia, laboral y personal: Un enfoque multidisciplinar* (Tesis de posgrado). Universidad de la Rioja, Logroño, España. Recuperado de [https://biblioteca.unirioja.es/tfe\\_e/TFE000981.pdf](https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000981.pdf)
- Beltrán, M. (2016). *Estilo de Vida en Jóvenes Universitarios de la Facultad de Psicología de la Fundación Universitaria de Los Libertadores* (Tesis de pregrado). Universidad de los Libertadores, Bogotá. Recuperado de <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/958/Beltr%C3%A1nCorredorMarily.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Blanch, J. (1996). Psicología Social del Trabajo. Cap. 4. En J. Álvaro, A. Garrido, J. Torregrosa (coords.), *Psicología Social Aplicada*, 85-120. Madrid: McGraw-Hill.
- Caballo, E. (1998). Manual para el tratamiento cognitivo-conductual de los trastornos psicológicos, formulación Clínica, medicina conductual y trastornos de relación, V2. Madrid, España. Siglo veintiuno editores.
- Cámara de comercio de Bogotá. (2020). Seminario en comités de convivencia laboral. Recuperado de <https://www.ccb.org.co/Eventos-y-capacitaciones/Nuestros-eventos/Formacion-Empresarial/Seminarios-presenciales/SEMINARIO-EN-COMITES-DE-CONVIVENCIA-LABORAL-con-modalidad-presencial-con-opcion-de-asistencia-con-transmision-online-en-tiempo-real-e-interactivo>.
- Casas, J. Repullo, J. Lorenzo, S. y Cañas, J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 6(23), 151-155. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/237316492\\_Dimensiones\\_y\\_medicion\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_vida\\_laboral\\_en\\_profesionales\\_sanitarios](https://www.researchgate.net/publication/237316492_Dimensiones_y_medicion_de_la_calidad_de_vida_laboral_en_profesionales_sanitarios)
- Castillo, E. Fuchs, R. Vera, S. Arizkuren, A y Agarwala, T. (2011). Balance trabajo-familia: Cultura, nivel de conflicto y voluntad de permanencia en la empresa. Lima, Perú. *Dialnet*, 3(1), 3-14. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6763249.pdf>
- Clarck, S. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53(6), 747-770. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0018726700536001>



- Correa, D. Cirera, Y Giuliani, C. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 16(30), 145-163. Recuperado de [https://www.redalyc.org/pdf/877/877\\_26343010.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/877/877_26343010.pdf)
- Cuadrado, Z. (2011). Manual conciliación de vida laboral y familiar: Formación para el empleo. Madrid: Editorial CEP.
- Dane. (2020). Geoportal del directorio de empresas [Figura 1]. Recuperado de <http://geoportal.dane.gov.co/geovisores/economia/directorio-estadistico-de-empresas/?lt=4.282117777802231&lg=-74.22256748400002&z=9>
- Dane. (2020). Geoportal del directorio de empresas [Figura 2]. Recuperado de <https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/economia/directorio-estadistico-de-empresas/?lt=4.456007353293281&lg=-73.2781601239999&z=5>
- Dane. (2020). Geoportal del directorio de empresas [Figura 3]. Recuperado de <https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/economia/directorio-estadistico-de-empresas/?lt=4.456007353293281&lg=-73.2781601239999&z=5>
- Dallimore, E y Mickel, A. (2006). Quality of life: obstacles, advice, and employer assistance. *Human Relations*, 59(1), 61-103. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0018726706062759>
- Debeljuh, P. y Jáuregui, K. (2004). Trabajo y familia hacia una cultura familiar amigable en el contexto latinoamericano. *Esan-cuadernos de Difusión*, 16(1), 91-102. Recuperado de <https://jefas.esan.edu.pe/index.php/jefas/article/view/157/148>
- Edwards, J. y Rothbard, N. (2000). Mechanism linking work and family: clarifying the Relationships between work and family constructs. *Academy of Management*, 25(1), 178-199. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/259269>
- Emagister. (2020). Conciliación de la vida laboral y familiar. Recuperado de <https://www.emagister.com/conciliacion-vida-laboral-familiar-cursos-2972060.htm>
- Ernst, M. Messmer, P. Franco, M. y González, J. (2004). Nurses' Job Satisfaction, Stress, and Recognition in a Pediatric Setting. *Pediatr Nurs*, 30(3), 219-227.
- Figueroa, D. Mariñan, D. Martínez, N y Norambuena, F. (2012). *Conflicto familia trabajo, estrategias de conciliación en trabajadores dependientes del sector público y privado de las comunas de la gran concepción y de cabrero* (Tesis de pregrado). Universidad de concepción Chile, Concepción, Chile. Recuperado de [http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/803/2/Tesis\\_Conflicto\\_Familia\\_Trabajo.pdf](http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/803/2/Tesis_Conflicto_Familia_Trabajo.pdf)
- Fox, M y Dwyer, D. (1999). An investigation of the effects of time and involvement in the relationship between stressors and work–family conflict. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(2), 164-174. Recuperado de <https://bit.ly/2Z8JLne>.

- Frone, M y Russell, M. (1997). Relation of work-family conflict to health outcomes: A four-year longitudinal study of employed parents. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70(4), 325-335. Recuperado de <https://bit.ly/2ZeyuSf>.
- Frone, M. (2003). Work-Family Balance. En J.C. Quick y L.E. Tetrick (Ed), *Handbook of occupational health psychology*, 143-162. Washington D.C. American Psychological Association. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/259177003\\_Work-Family\\_Balance](https://www.researchgate.net/publication/259177003_Work-Family_Balance)
- Fundación Másfamilia. (s,f). *Campus efr*. Recuperado de <https://www.masfamilia.org/campus-efr/>
- García, M. (2010). Ideal democrático y bienestar laboral; Madrid España 1º Edición, Editorial EFCA S.A primera edición.
- Goff, S. Mount, M. y Jamison, R. (1990). Employer supported childcare, work/family conflict, and absenteeism: A field study. *Personnel Psychology*, 43(1), 793-809. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.1990.tb00683.x>
- González, E. y Santos, A. (2009). Administración del tiempo. Universidad tecnológica de Puebla. Recuperado de: [https://www.academia.edu/6390386/Administraci%C3%B3n\\_del\\_Tiempo](https://www.academia.edu/6390386/Administraci%C3%B3n_del_Tiempo)
- Gutiérrez, C. y Reyes, O. (2016). Perspectivas de la interacción trabajo-familia en docentes de instituciones públicas. *Revista psicoespacios*, 10(17), 115-120. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5794602>
- Gutiérrez, P. Amu, S. Baquero, M. Giraldo, J. y Narváez. S. (2018). Caracterización de la Relación Trabajo-Familia en una entidad pública. *Revista de Economía y Administración*, 14 (2), 47-70.
- Greenhouse, J., y Powell, G. (2006). When work and family are allies: A Theory of Work- Family Enrichment. *Academy of Management Review*, 31(1), 73 -82.
- Judge, T. Boudreau, J. y Bret, R. (1994). Job and life attitudes of male executives. *Journal of Applied Psychology*, 79(5), 767-782. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/b819/e4887adeb041b5197e0584458d2a6caa208f.pdf>
- Kahn, R. Wolfe, D. Quinn, R. Snoek, J.y Rosenthal, R. (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity. New York: John Wiley and Sons, 19-22.
- La República. (21 de mayo del 2018). Ingresos del top 10 de las compañías de telecomunicaciones sumaron \$28 billones. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/especiales/las-empresas-mas-grandes-de-2017/ingresos-del-top-10-de-las-companias-de-telecomunicaciones-sumaron-28-billones-2728972>

- Lema, L., Salazar, I., Varela, M., Tamayo, J., Rubio, A., y Botero, A., (2009). Comportamiento y salud de los jóvenes universitarios: satisfacción con el estilo de vida. *Pensamiento psicológico*, 5(12), 71-87. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?idp=1&id=80111899006&cid=54918>
- Martínez, M. (2009). Género y conciliación de la vida familiar y laboral, 1º Edición. España: Edit.um.
- Martínez, J. Amador, B y Guerra, B. (2017). Estrategias de afrontamiento familiar y repercusiones en la salud familiar: Una revisión de la literatura. *Enfermería Global*, 16(3), 576-604. Recuperado de <https://doi.org/10.6018/eglobal.16.3.255721>.
- Mauno, S., Kinnunen, U. y Piitulainen, S. (2005). Work-family culture in four organizations in Finland: examining antecedents and outcomes. *Cominito, Work and Family*, 8(2), 115-140. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/13668800500049563>
- Mengual, A. Juárez, D. Sempere, F y Rodríguez, A. (2012). La gestión del tiempo como habilidad directiva. *Revista de investigación Ciencias*, (1), 4-6. Recuperado de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2012/10/Gestion-de-tiempo.pdf>
- Mintic. (2014). Servicios de telecomunicación. Bogotá. Recuperado de <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/5237:Servicios-de-Telecomunicaciones>.
- Mintic. (2020). Participación de abonados a nivel nacional. [Figura 4]. Recuperado de <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOWVhMjcZjYjMtY2MyZC00NzEzLWJmMmUtZDA3MTdhNDg5Mjk5IiwidCI6IjFhMDY3M2M2LTl0ZTEtNDc2ZC1iYjRkLWJhNmE5MWEzYzU4OCIsImMiOiR9>
- Mintic. (2020). Participación de abonados a nivel nacional. [Figura 5]. Recuperado de <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-propertyvalue-47274.html>
- Mintic. (2020). Participación de abonados a nivel nacional. [Figura 6]. Recuperado de <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-propertyvalue-47274.html>
- Mintic. (2020). Participación de abonados a nivel nacional. [Figura 7]. Recuperado de <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOWVhMjcZjYjMtY2MyZC00NzEzLWJmMmUtZDA3MTdhNDg5Mjk5IiwidCI6IjFhMDY3M2M2LTl0ZTEtNDc2ZC1iYjRkLWJhNmE5MWEzYzU4OCIsImMiOiR9ml>
- Mintic. (2020). Participación de abonados a nivel nacional. [Figura 8]. Recuperado de <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOWVhMjcZjYjMtY2MyZC00NzEzLWJmMmUtZDA3MTdhNDg5Mjk5IiwidCI6IjFhMDY3M2M2LTl0ZTEtNDc2ZC1iYjRkLWJhNmE5MWEzYzU4OCIsImMiOiR9ml>
- Montufar, A. (2019). *Plan de mediación para el conflicto familia-trabajo en una empresa de telecomunicaciones* (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

- Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2821/1/76986.pdf>
- Morales, J. (2017). Procrastinación: Una revisión de su medida y sus correlatos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 2(51), 44-60. Recuperado de: <https://www.aidep.org/sites/default/files/2019-04/RIDEP51-Art4.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT], y Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (2009). Trabajo y Familia: Hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms\\_111376.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_111376.pdf)
- Otálora, G. (2007). La relación existente entre el conflicto Trabajo-Familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. *Scielo*, 20(34), 139-160. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a07.pdf>
- Padilla, V., Peña, J. y Arriaga, A. (2006). Patrones de personalidad tipo A o B, estrés laboral y correlatos psicofisiológicos. *Psicología y Salud*, 16(1), 79-85. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Victor\\_Padilla/publication/26472765\\_Patrones\\_de\\_personalidad\\_tipo\\_A\\_o\\_B\\_estres\\_laboral\\_y\\_correlatos\\_psicofisiologicos/links/09e4150ca1bdee8256000000/Patrones-de-personalidad-tipo-A-o-B-estres-laboral-y-correlatos-psicofisiologicos.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Victor_Padilla/publication/26472765_Patrones_de_personalidad_tipo_A_o_B_estres_laboral_y_correlatos_psicofisiologicos/links/09e4150ca1bdee8256000000/Patrones-de-personalidad-tipo-A-o-B-estres-laboral-y-correlatos-psicofisiologicos.pdf)
- Park, H., Ofori- Dankwa, I. y Bishop, D. (1994). Organizational and environment determinants of functional and dysfunctional turnover: practical and research implications. *Human Relations*, 47(1), 353- 366. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001872679404700306>
- Prevencionar. (2019). Curso online:Conciliación, diversidad e igualdad. Colombia, Bogotá. Recuperado de <https://prevencionar.com.co/2019/05/30/curso-online-conciliacion-diversidad-e-igualdad/>
- Riquelme, E. Rojas, A y Jiménez, A. (2012). Equilibrio trabajo-familia, apoyo familiar, autoeficacia parental y funcionamiento familiar percibidos por funcionarios públicos de Chile. *Trabajo y Sociedad*, XVI 1(18), 203-215. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3873/387334690013.pdf>
- Rivera, A. (2017). *Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores* (Tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16216/RiveraSanche?sequence=1>
- Rodríguez, M. y Dabos, G. (2016). Gestión individual del equilibrio entre el trabajo y la vida personal: Revisión e integración de la literatura. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 25 (1), 219- 242. Recuperado de <https://doi.org/10.18359/rfce.1055>

- Sánchez, M. Cegarra, E y Cegarra, D. (2011). ¿Influye el conflicto trabajo-vida personal de los empleados en la empresa?. *University Business Review*, (29),100-115. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/433/43317992006.pdf>
- Sivatte, I., y Guadamillas, F. (2014). ¿La disponibilidad de medidas de conciliación y la cultura trabajo-familia disminuyen en conflicto trabajo-familia de los empleados? *Universia Business Review*, (44), 59-60. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/433/43332746003.pdf>
- Smith, J. y Gardner, D. (2007). Factors affecting employee use of work-life balance initiatives. *New Zealand Journal of Psychology*, 36(1), 3-12. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/232595418\\_Factors\\_affecting\\_employee\\_use\\_of\\_work-life\\_balance\\_initiatives](https://www.researchgate.net/publication/232595418_Factors_affecting_employee_use_of_work-life_balance_initiatives)
- Staines, G. (1980). Spillover versus Compensation: A review of the Literature on the relationship between work and Nonwork. *Human Relations*, 33(2), 11-129. Recuperado de [https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/67317/10.1177\\_001872678003300203.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/67317/10.1177_001872678003300203.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral* (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala, México. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Supercuidadores. (2020). Programa de conciliación personal, familiar y laboral. Recuperado de <https://cuidadores.unir.net/formacion/cursos-online/1523-programa-de-conciliacion-personal-familiar-y-laboral>
- TigoUne. (2018). Informe de gestión y sostenibilidad UNE EPM telecomunicaciones S.A. Recuperado de [https://www.tigo.com.co/sites/tigounecorp/files/fragmentos/general\\_listado\\_archivos/igs-tigoune-2018.pdf](https://www.tigo.com.co/sites/tigounecorp/files/fragmentos/general_listado_archivos/igs-tigoune-2018.pdf)
- TigoUne. (2018). Informe de gestión y sostenibilidad UNE EPM telecomunicaciones S.A [Figura 10]. Recuperado de [https://www.tigo.com.co/sites/tigounecorp/files/fragmentos/general\\_listado\\_archivos/igs-tigoune-2018.pdf](https://www.tigo.com.co/sites/tigounecorp/files/fragmentos/general_listado_archivos/igs-tigoune-2018.pdf)
- Tigoune. (2019). [Figura 9] Recuperado de [https://www.unipymes.com/wp-content/uploads/2017/08/tigo\\_une\\_logo.jpg](https://www.unipymes.com/wp-content/uploads/2017/08/tigo_une_logo.jpg)
- Velázquez, S. (2017). Salud física y emocional. Universidad Autónoma de Hidalgo, México. Recuperado de <https://contaduria677.files.wordpress.com/2017/11/habitos.pdf>
- Vera, J. y Martín, M. (2009). Conciliación de la vida familiar y laboral: Estrategias de afrontamiento y reparto de las obligaciones familiares en parejas de doble ingreso.

*Anales de Psicología*, 25(1),142-149. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16711594016.pdf>